

UNIVERSITE PARIS 7-DENIS DIDEROT
FACULTE DE MEDECINE

Année : 2009

n° de thèse :

THESE
POUR LE
DOCTORAT EN MEDECINE GENERALE
(Diplôme d'Etat)
PAR

COHEN épouse ROUAH Déborah

Née le 20 mai 1980 à Sarcelles

Présentée et soutenue publiquement le :

**INTERNET A T'IL CHANGE LA RELATION MEDECIN
PATIENT DU POINT DE VUE DU MEDECIN GENERALISTE ?**

Etude qualitative menée auprès de 16 médecins généralistes exerçant en région parisienne.

Président : Pr Enrique CASALINO

Directeur : Dr Laurence BAUMANN

D.E.S. DE MEDECINE GENERALE

REMERCIEMENTS

Merci aux membres du jury.

Merci au Pr Enrique Casalino qui a accepté d'être mon président de thèse.

Merci au Dr Laurence Baumann qui a été ma tutrice pendant l'internat et ma directrice de thèse.

Merci à tous les professeurs et maîtres de stages pour leur enseignement.

Merci à ma famille qui m'a toujours soutenue, à mes parents, mon frère et ma sœur, et à mon mari, Raphaël.

Merci à mes amis : William, Yoni, Jeremy, Franck, Barbara, Karen, Benjamin, Moshé, Johanna, Diane, Delphine, Rosie, Karine...

Merci au Dr Masnou pour son aide précieuse.

TABLE DES MATIERES

1	INTRODUCTION.....	6
1.1	GENERALITES.....	6
1.2	D'OU VIENT MON SUJET DE THESE ?	7
1.3	HYPOTHESE	7
1.4	OBJECTIF.....	7
1.5	CONTEXTE	8
1.5.1	<i>Ce que l'on sait.....</i>	8
1.5.2	<i>Qui consulte Internet plus particulièrement ?.....</i>	8
1.5.3	<i>Google.....</i>	9
1.5.4	<i>Les outils pour nous aider en consultation.....</i>	10
1.5.5	<i>Pourquoi internet est-il si populaire ?.....</i>	16
2	METHODE	18
2.1	POPULATION	18
2.2	CRITERES D'INCLUSION	18
2.3	CRITERES D'EXCLUSION	18
2.4	METHODOLOGIE	18
2.4.1	<i>Etude qualitative</i>	18
2.4.2	<i>Types d'entretiens qualitatifs</i>	19
2.4.3	<i>Recrutement des médecins.....</i>	20
2.4.4	<i>Entretiens</i>	21
2.4.5	<i>Recueil des données</i>	21
2.4.6	<i>Durée des enregistrements</i>	21
2.4.7	<i>Analyse.....</i>	22

2.4.8	Limiter le biais.....	22
3	RESULTATS.....	24
3.1	GENERALITES :.....	24
3.2	QUI CONSULTE ? QUI REGARDE SUR INTERNET ?.....	26
3.3	CONSEQUENCES.....	28
3.4	VOTRE OPINION	31
3.5	A L'AVENIR.....	35
4	DISCUSSION	43
4.1	LE LOGO HON@CODE :.....	43
4.2	QUELQUES DEFINITIONS :.....	43
4.3	LE RECRUTEMENT DES MEDECINS :	46
4.4	CE A QUOI JE M'ATTENDAIS :	47
4.5	CE QUE JE CONSTATE EN CONSULTATION :	50
4.6	LES DANGERS D'INTERNET :	52
4.7	LES AUTRES MEDIAS :	53
5	CONCLUSION	57
6	ANNEXES.....	60
6.1	ANNEXE 1 – QUESTIONNAIRES ETUDE	60
6.2	ANNEXE 2 - ENTRETIENS	62
6.3	ANNEXE 3 – LE LOGO HON@CODE :.....	106
6.4	ANNEXE 4 – EXTRAITS PAGES INTERNET	107
7	BIBLIOGRAPHIE.....	111

INTRODUCTION

1 INTRODUCTION

1.1 Généralités

Internet est devenu un moyen de communication et d'information incontournable. 23,4 millions de personnes en France l'utilisent [16]. Un patient sur cinq va se documenter sur le net pour rechercher des informations médicales [1].

Un problème important existe : il y a des millions d'informations sur le net mais toutes ne sont pas vraies, comment faire le tri parmi tous les sites ? A quels sites peut-on se fier ? Pour remédier à ce problème, une ONG suisse a mis en place un système d'accréditation demandée par les sites eux-mêmes. Ils peuvent alors, s'ils sont conformes, avoir le logo HON@code (Health On The Net) [1] [23].

Obtenir des informations sur Internet fait maintenant partie de la prise de décision concernant la santé, les patients se sentent plus impliqués dans la prise en charge de leur maladie, ils sont beaucoup plus actifs et adhèrent mieux au traitement. [3]

Internet peut-il pour autant remplacer la relation Médecin Patient ? Ces informations sont-elles à la portée de tout le monde ?

Depuis quelques années, sont apparus des forums de discussions sur le net qui peuvent être assimilés à des groupes d'entraide et permettent aux patients de ne pas se sentir trop isolés, mais là aussi, méfiance, car n'importe qui raconte n'importe quoi ! Cela va du charlatan au malade qui fait part de son expérience et se sent expert en la matière.

1.2 D'où vient mon sujet de thèse ?

L'idée de ce sujet de thèse m'est venue le jour où une jeune femme s'est présentée en consultation en disant qu'on lui a dit qu'elle avait attrapé la teigne à cause de son chien, qu'elle avait vérifié sur Internet et que tous les signes correspondaient. Elle voulait un traitement précis et attendait que je lui fasse l'ordonnance, j'ai tenté de lui expliquer qu'elle faisait sûrement fausse route car à mon avis elle ne présentait pas les signes cliniques de la teigne et que son problème nécessitait un avis dermatologique. Cette patiente, je dois l'avouer, m'a agacée parce qu'elle était têtue et qu'elle était persuadée que ce qu'elle avait lu était juste. C'est pour cette raison que je me suis posée la question « internet a-t-il changé la relation médecin malade ? ».

1.3 Hypothèse

L'hypothèse est donc : puisque tout le monde cherche sur internet des infos concernant la santé, alors les patients viennent consulter avec d'autres exigences et d'autres inquiétudes, ils se comportent en « consommateurs informés » [12], ils comparent ce que disent les médecins et ce qu'on peut lire sur les sites médicaux, ils remettent en question la parole du docteur qui avait toujours le dernier mot parce qu'on écoutait toujours le docteur jadis !

1.4 Objectif

L'objectif de ce travail est donc :

- étudier le ressenti des médecins par rapport à ces nouveautés, à l'arrivée de ce média qu'est Internet,
- avoir leur avis sur le contenu des sites médicaux pour répondre à la question principale,

- savoir s'ils ressentent un changement.

1.5 Contexte

1.5.1 Ce que l'on sait

Selon l'**institut Ipsos**, il y a 23.4 Millions d'internautes de 15 ans et plus, 48% de la population, 54% d'hommes, 52% de – de 35 ans, 40% de catégories socioprofessionnelles supérieures, 18% d'étudiants, 23% de franciliens. [16]

Selon l'**HAS**, 20 % des patients cherchent des informations sur leur santé sur Internet, mais moins de 50 % en parlent avec leur médecin. [10]

Selon l'**institut Médiamétrie** qui étudie la fréquentation des sites Internet, Doctissimo est le 4eme site le plus visité parmi les sites français avec 32 068 616 connections en mai 2009 [24].

1.5.2 Qui consulte Internet plus particulièrement ?

L'utilisation d'Internet est influencée par **l'âge des patients, par leur connaissance de l'anglais, par les caractéristiques de leur maladie (aigu / chronique, bénigne / sévère) et par la localisation du cabinet (rural / citadin)**. L'âge était une variable importante mais elle n'avait pas une influence linéaire sur la recherche d'informations. Les patients âgés de 25 à 44 ans étaient ceux qui recherchaient le plus souvent des informations médicales sur Internet. Probablement parce qu'ils étaient assez « vieux » pour avoir des préoccupations de santé mais assez jeunes pour savoir utiliser le web. Dans ce pays francophone, le cyber-patient type était donc un patient âgé de 25 à 44 ans, maîtrisant l'anglais, souffrant d'une maladie sévère et consultant un cabinet en ville. [6]

Les médecins ne devraient pas se sentir menacés, les patients considèrent les informations trouvées comme une source d'information complémentaire. Ces informations permettent simplement aux patients de prendre une part plus active dans la prise en charge de leur maladie. [4]

1.5.3 Google

Google, Inc. (prononcé [gugœl]) est une société fondée le 27 septembre 1998 dans la Silicon Valley, en Californie, par Larry Page et Sergey Brin, auteurs du moteur de recherche *Google*. Google s'est donné comme mission « d'organiser l'information à l'échelle mondiale et de la rendre universellement accessible et utile ».

Début 2008, Google valait quelque 210 milliards de dollars à la bourse de Wall Street. [25]

Lorsqu'on prononce un terme médical mal compris, cela suscite de l'inquiétude et pousse à rechercher des informations. Il est très facile de taper un mot clef sur Google par exemple « diabète », et il en ressort 5 160 000 références, 2 900 000 références francophones, 1 900 000 références françaises (juillet 2009).

Si on tape « pain » (douleur en anglais), 218 000 000 références, « céphalées », 24 300 000 références ; « leucémie » 26 600 000 références (Juillet 2009), « Épilepsie », 8 430 000 références. 614 000 références en français.

Comment faire le tri ?

1.5.4 Les outils pour nous aider en consultation.

Il existe un grand nombre de sites validés et écrits par des professionnels de santé qui peuvent permettre de remplacer les bibliothèques dans les cabinets médicaux, à condition qu'internet et l'ordinateur fonctionnent !

➤ www.lecrat.org : **Le Centre de Référence sur les Agents Tératogènes**

Le Centre de Référence sur les Agents Tératogènes - CRAT - (anciennement Centre de Renseignements sur les Agents Tératogènes) existe depuis plus de trente ans.

Il informe les professionnels de santé sur :

- les risques tératogènes ou fœtotoxiques de divers agents en cours de grossesse (médicaments, radiations, virus, expositions professionnelles et environnementales...)
- les répercussions d'expositions paternelles sur une future grossesse
- les risques sur la fertilité féminine ou masculine

Le CRAT propose une aide à la gestion de ces risques. Le CRAT élabore des stratégies thérapeutiques chez la femme enceinte. Le CRAT est situé à Paris, à l'Hôpital Armand Trousseau (AP-HP). Vous pouvez joindre le CRAT, du lundi au vendredi au 01 43 41 26 22. Le CRAT est exclusivement réservé aux professionnels de santé [28]

➤ www.pasteur-lille.fr

La communauté scientifique pasteurienne regroupe actuellement 29 instituts Pasteur et Instituts associés sur les 5 continents, soit plus de 9 000 personnes. Ces Instituts ont des statuts différents, certains constitués en fondations, d'autres sont des

établissements nationaux.

Il existe 2 Instituts Pasteur en France : Paris et Lille.

L'Institut Pasteur de Lille est une Fondation totalement autonome et indépendante.

Elle a notamment pour activité le développement des Recherches fondamentales et appliquées sur toutes questions théoriques ou pratiques liées à la santé de l'Homme et de son Environnement, et de leurs conséquences sur la santé publique.

L'Institut Pasteur de Lille est une fondation créée le 9 novembre 1894 par la ville de Lille, à l'aide de fonds recueillis par souscription publique dans les départements du Nord et du Pas de Calais.

La Fondation dite "Institut Pasteur de Lille" a été reconnue d'utilité publique par décret du Président de la République en date du 1er avril 1898. [29].

- www.chu-rouen.fr/cismef : Catalogue et index des sites médicaux francophones fait par le CHU de Rouen.

Le CISMéF est une mine d'or pour les recherches d'ordre médicale car ce site contient la plupart des adresses de sites sérieux et référencés datés et classés par spécialité.

Il y a un message d'avertissement qui met en garde les patients qui utilisent ce site :

« Les informations présentes dans CISMéF sont mentionnées uniquement à titre indicatif et ne sauraient en aucun cas remplacer les conseils d'un professionnel de santé.

Malgré le soin apporté au recensement et à la description des ressources contenues dans CISMéF, celui-ci peut cependant contenir des erreurs, des inexactitudes, des imprécisions, des omissions ou des données incluses indépendamment de notre

volonté. Il en va de même pour tout dommage qui serait lié à l'utilisation de données ou d'informations obtenues d'un site accessible à partir de CISMéF.

Par conséquent, l'équipe CISMéF et son éditeur, le Centre Hospitalier Universitaire de Rouen, ne sauraient être rendus responsables de tout préjudice, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, résultant de l'utilisation, même partielle, des informations de ce site » [30].

➤ www.orpha-net.ch

Orphanet est un serveur d'information sur les maladies rares et les médicaments orphelins, pour tous publics. Son but est de contribuer à améliorer le diagnostic, la prise en charge et le traitement des maladies rares.

Orphanet est constitué d'une encyclopédie en ligne écrite par des experts européens et d'un répertoire des services à destination des malades et des professionnels. Ce répertoire inclut des informations sur les consultations spécialisées, les laboratoires de diagnostic, les projets de recherche en cours et les associations de malades. [31]

➤ www.ameli.fr [32]

Ameli est le site de la sécurité sociale et s'adresse aux professionnels de santé, aux patients et aux entreprises.

➤ www.em-consulte.com

Le site EM consulte regroupe, pour sa part, l'intégralité des articles publiés dans les revues Elsevier Masson ainsi que dans l'ensemble des traités EMC. Ce fonds documentaire en langue française, unique par sa taille et par la qualité de son contenu, est accessible en quelques clics. Les abonnés bénéficient de toutes les facilités offertes par l'outil Internet (moteur de recherche, disponibilité, actualisation automatique, espace personnel...). [33]

En pratique il faut être abonné pour avoir accès à ce site, et si vous êtes abonné, vous avez le support papier mis à jour tous les 3 mois.

➤ www.has-sante.fr

La HAS a été créée par la loi du 13 août 2004 relative à l'assurance maladie afin de contribuer au maintien d'un système de santé solidaire et au renforcement de la qualité des soins, au bénéfice des patients. La vocation du site internet de la HAS est d'apporter une contribution significative aux missions qui ont été confiées à la Haute Autorité de Santé notamment en matière de promotion des bonnes pratiques, de bon usage des soins et de diffusion de l'information médicale. Ce site s'adresse à un très vaste public : professionnels de santé, journalistes, industriels du médicament, fabricants de dispositifs médicaux, mais aussi plus largement à tous les citoyens désireux de s'informer sur la qualité en santé. Le site internet <http://www.has-sante.fr> met à la disposition des internautes les productions correspondant au champ des missions de la HAS. [34]

➤ www.afssaps.fr

L'Agence française de sécurité sanitaire des produits de santé (Afssaps) a été créée par la loi du 1er juillet 1998 instituant un dispositif de veille et de sécurité et de sécurité sanitaire. C'est un établissement public de l'Etat placé sous tutelle du ministère chargé de la santé. L'Afssaps a pour mission de garantir la sécurité d'emploi, la qualité et le bon usage de ces produits de santé.

Sa compétence s'applique aux médicaments et matières premières, aux dispositifs médicaux et dispositifs médicaux de diagnostic in vitro (ou réactifs de laboratoire), aux produits thérapeutiques annexes et produits biologiques d'origine humaine (produits sanguins labiles, organes, tissus, cellules, produits de thérapies génique et cellulaire), aux produits cosmétiques et produits de tatouage

L'Afssaps est une composante importante du système de santé publique. Son activité d'évaluation, de contrôle et d'inspection est fondée sur une expertise de haut niveau permettant de rendre disponibles des produits de santé aussi sûrs que possible. Elle se prolonge dans l'élaboration et la diffusion d'une information adaptée aux besoins des professionnels de santé et du public. [35]

➤ www.prescrire.org [36]

C'est le site du journal médical indépendant Prescrire, indépendant parce que non financé par la publicité.

➤ www.ligue-cancer.net [37]

Ce site est dédié à la lutte contre le cancer, c'est un site certifié destiné aux patients et leurs familles ainsi qu'aux professionnels de santé.

La liste n'est bien entendu pas exhaustive.

1.5.5 Pourquoi internet est-il si populaire ?

- C'est facile à utiliser ;
- C'est à la portée de tous ceux qui savent un minimum se servir d'un ordinateur ;
- C'est illimité du point de vue de la banque de données ;
- D'une manière ou d'une autre, on y trouve ce qu'on veut ;
- Les informations sont pour la plupart gratuites (si on ne parle pas de l'abonnement qui n'est pas onéreux comparé à ce qu'il permet de faire) ;
- Il remplace une bibliothèque qui peut être encombrante quand on a peu d'espace ;
- Les informations sont mises à jour régulièrement contrairement aux livres ;
- On peut se former à distance ;
- Il permet de trouver très rapidement des informations à condition d'avoir un bon débit ;
- Il permet de communiquer avec plusieurs personnes en même temps et qui sont chacune sur un continent différent ;
- Il évite de stocker des documents papiers ;
- Il permet de diminuer le courrier notamment les feuilles de soins ;
- On peut même l'utiliser sur un téléphone adapté, en visite cela peut être intéressant ;
- Mais s'il n'y a pas de courant ou de réseau, pas d'Internet !

METHODE

2 Méthode

2.1 Population

J'ai réalisé mon étude sur une population de médecins généralistes exerçant en région parisienne de plus ou moins 10 ans d'exercice.

2.2 Critères d'inclusion

Les critères d'inclusion étaient :

- être médecin généraliste ;
- exerçant en ville ;
- du débutant au jeune retraité ;
- homme ou femme.

2.3 Critères d'exclusion

Les critères d'exclusion étaient :

- médecin hospitalier ;
- n'exerçant plus depuis plusieurs années ;
- ne pratiquant plus la médecine générale ;
- autres spécialités.

2.4 Méthodologie

2.4.1 Etude qualitative

La recherche qualitative « étudie les phénomènes complexes dans leur milieu naturel, elle s'efforce de leur donner un sens, de les interpréter au travers des significations que les gens leur donnent ». Le raisonnement est « inductif, à l'opposé du raisonnement déductif où l'on vérifie statistiquement une hypothèse. »

Cette méthode me semble la plus adaptée dans le cadre d'une étude basée sur le ressenti des médecins et leur expérience. Le but étant d'en ressortir des réponses à la question posée lors des entretiens semi directifs qui est : « internet a-t-il changé la relation médecin patient du point de vue du médecin ? » [19]

2.4.2 Types d'entretiens qualitatifs

Les chercheurs utilisant l'enquête par entretien pour des études qualitatives ont défini les trois principaux types suivants : l'entretien structuré, l'entretien semi structuré ou semi dirigé, et l'entretien « *en profondeur* » (en anglais, « *in depth interview* »). [20]

- L'entretien structuré consiste à interroger l'interviewé de manière standardisée au moyen d'un questionnaire fixe structuré prédéfini, de type questionnaire à choix multiples, par exemple.

Nicky Britten, dans l'article cité, donne comme illustration le type de question suivant :

« *Votre santé est-elle : excellente, bonne, satisfaisante, ou mauvaise ?* »

- L'entretien **semi structuré** (ou semi dirigé) a une structure souple constituée de questions ouvertes définissant des champs à explorer, desquels l'intervieweur ou l'interviewé peuvent diverger pendant l'entretien pour étudier une idée plus en détail.

Selon le même exemple, l'intervieweur poserait initialement une série de questions comme : « *D'après vous, qu'est-ce qu'une bonne santé ?* »,

« *Comment considérez-vous votre propre santé ?* », etc.

- L'entretien « *en profondeur* » est moins structuré que les précédents. Il n'explore qu'un ou deux thèmes, mais plus en détail. L'intervieweur énonce au début de l'entretien le thème de sa recherche, et les questions suivantes seront élaborées en fonction des réponses de l'interviewé, pour obtenir plus de détails sur le thème ou une clarification.

Selon l'exemple cité, l'intervieweur demanderait initialement :

« Pouvez-vous me raconter vos propres expériences de la santé et me dire ce que vous pensez de votre santé ? »

Il interrogerait ensuite l'interviewé en fonction de ses réponses, pour obtenir plus de détails ou de précisions.

Les entretiens sont conduits à partir d'un guide d'entretien qui précise les thèmes à aborder.

2.4.3 Recrutement des médecins

Certains médecins ont été recrutés lors d'un DU de nutrition à Bichat (année scolaire 2008-2009) suivi par une majorité de généralistes ; certains sont des enseignants à la faculté Paris VII, certains sont des médecins que j'ai remplacés, d'autres ont été interrogés lors d'entretiens pour des remplacements que je n'ai pas toujours pu faire, d'autres sont des connaissances.

2.4.4 Entretiens

J'ai réalisé des entretiens semi directifs avec un questionnaire de 25 questions dont les thèmes sont :

- Généralités : pour savoir qui on interroge, où ils travaillent.
- Qui consulte ? : pour savoir à quels type de patients correspondent les réponses.
- Conséquences : pour savoir s'il y a un retentissement sur le travail et la relation médecin patient.
- Votre opinion : pour savoir ce que pensent les médecins de ces changements s'ils en ont constatés.
- A l'avenir... : pour savoir s'ils vont changer certaines choses, s'ils ont des suggestions personnelles, et ils me racontent une anecdote.

Le début du questionnaire suscite des réponses courtes et fermées, plus on avance dans les questions, plus le médecin interrogé étaye ses réponses qui sont de plus en plus diversifiées. [Questionnaire en annexe n°1]

2.4.5 Recueil des données

Les données ont été enregistrées avec l'accord oral des médecins interrogés par un enregistreur numérique Olympus digital voice recorder VN 2100 PC et toutes retranscrites par moi-même sur un fichier Word.

2.4.6 Durée des enregistrements

Les durées d'enregistrement variaient de 4 minutes 22 secondes à 18 minutes 03 secondes avec une moyenne de 8 minutes 11secondes et un total de 2heures 15 minutes 40 secondes.

2.4.7 Analyse

Des codages ont été réalisés à partir des entretiens, dans un premier temps par des codes numériques puis par des tableaux regroupant des citations et permettant une vue d'ensemble.

2.4.8 Limiter le biais

J'ai essayé de limiter le biais en interrogeant tous les médecins dans un endroit calme et sans témoin, en posant les questions toujours de la même manière, en ne parlant pas ou peu de mon sujet de thèse afin de ne pas influencer leur réponse, en évitant d'intervenir au milieu des réponses, en retranscrivant les résultats juste après.

J'ai évité aussi autant que possible, de faire ces entretiens « entre deux consultations », car le médecin peut répondre rapidement pour finir plus vite et reprendre sa consultation. Le fait qu'il ne soit pas pressé lui permet de réfléchir et de parler de façon spontanée.

RESULTATS

3 RESULTATS

3.1 Généralités :

16 entretiens ont été réalisés entre le 04/12/2008 et le 24/04/2009.

J'ai interrogé 6 femmes et 10 hommes, tous médecins généralistes installés, remplaçants, retraité (récent), ou interne.

Il y avait deux médecins travaillant en milieu rural ou semi rural (Montargis et Survilliers), trois travaillant à Paris (10^e, 15^e et 17^e), les onze autres travaillant en banlieue parisienne (3 à Levallois, 1 à Neuilly, 1 à Clichy, 1 à Issy Les Moulineaux, 4 à Nanterre, 1 à Domont).

Deux médecins travaillaient en secteur 2.

Sept médecins travaillaient depuis plus de 10 ans, neuf depuis moins de 10ans.

Douze étaient installés, deux étaient remplaçants, une était interne en niveau 1, un était retraité depuis une semaine.

Ils avaient entre 24 et 64ans ; une personne de 24 ans, huit personnes âgées de 30 à 39ans, une personne de 43 ans, cinq personnes âgées de 50 à 59 ans, une personne âgée de 64 ans.

Tous les médecins interrogés utilisent Internet personnellement, un n'est « pas fan » mais l'utilise tout de même.

Seul un médecin connaît le logo **HON@code**, les autres ne le connaissaient pas ou ne l'avaient jamais remarqué. Je le leur ai montré après l'entretien lorsque le temps le permettait.

A la question 5 «Quel type de patientèle avez-vous? (CMU, retraités, personnes actives) », la plupart des médecins parlent de l'âge des patients spontanément, alors que j'attendais qu'ils me parlent des catégories socioprofessionnelles puisque la question 6 « âge des patients ? » traite de l'âge : « *de tout pédiatrie, crèche, du bébé jusqu'au 3eme âge, la plus âgée a 99ans* » (1), « *Beaucoup d'adultes et d'enfants, peu de personnes âgées.* »(6), « *C'est plutôt personnes âgées*», « *0 à 100ans* » (4), « *personnes entre 20 et 40 ans* » (5), « *Des enfants, des femmes* », « *60% de moins de 60 ans.* »(7), « *Beaucoup d'enfants, je crois que c'est 1/3 de la patientèle* », « *des petits des adultes, un peu moins de personnes âgées* », « *plutôt d'adultes moins d'enfants* », « *Plutôt jeune, pas mal d'enfants, et puis des patients adultes jeunes, 50 ans, des patients plus âgés qui doivent représenter 15-20 % des plus de 60 ans.* »(12), « *La plupart de jeunes, des personnes actives, enfants, peu de gériatrie.* », « *enfants au vieillard* ».

Quelques uns parlent des métiers ou des catégories socioprofessionnelles : « *15% de CMU, très peu d'AME* » (4), « *J'ai une majorité de gens actifs, je dirai bien 70-30%, 70% actifs* » (7), « *Patientèle plutôt aisée, des cadres supérieurs, des CMU et AME aussi mais pas très fréquemment.* »(11), « *cadre au... au point de vue social plutôt cadre moyen ouvrier* » (15), « *entre le 17^{ème} chic et le 17^{ème} populaire, clientèle de quartier.* »(10), « *Patientèle très bigarrée, il y a 350 nationalités dans le 10 e* » (2).

Deux autres me parlent des pathologies : « *Beaucoup de pathologies chroniques.* »(8), « *diabétiques.* ».(3)

Au total, j'ai interrogé des médecins qui vont de l'interne au retraité, qui travaillent dans des zones populaires voire défavorisées comme dans des quartiers plus aisés et qui ont des patients de tous âges et de toutes catégories socioprofessionnelles.

Certains résument bien les choses puisqu'ils ont répondu à la question 5 : « *de tout* » (13), « *très variée* » (5).

3.2 Qui consulte ? Qui regarde sur internet ?

A la question n°7 « Est-il déjà arrivé que des patients vous parlent de ce qu'ils ont cherché sur Internet ? », la majorité répond oui, avec des variantes comme :

« *rarement* » ou « *pas si souvent* ».

D'autres évoquent l'inquiétude et l'anxiété des patients qui les mettent sur la piste d'internet : « *Notamment, on le voit tout de suite parce qu'ils sont très inquiets* »(2) ; « *Rarement, ils n'en parlent pas spontanément, soit je leur demande (...) je leur dis vous avez vu une connerie sur Internet, ils me répondent : « oui ! », »(5) ; « Mais ils donnent tellement de détails qu'on se doute bien qu'ils ont cherché sur Internet »(3).*

Une personne a répondu « *oui, fréquemment* » (11) et c'est celle qui conseille à ses patients d'aller voir les sites (cf. question suivante)

A la question n°8 « Sinon, posez-vous la question ? », six personnes demandent à leurs patients s'ils ont été voir sur internet, neuf ne cherchent pas à le savoir : « *Non, jamais. C'est à eux de le dire* » (7).

« *Je cherche à savoir ce qu'ils pensent, ce qu'ils savent dessus, s'ils ont été chercher des infos, et je leur dis : « sur Internet ? Parce qu'on trouve plein de trucs !), Je cherche à savoir s'ils ont été chercher. »(4) ; « Mais souvent quand ils ont une*

approche avec des questions un peu précises, qui logiquement ne devraient pas avoir, je leur pose souvent la question pour savoir s'ils n'ont pas trouvé ça sur Internet. » (12) ; « je leur dis « si vous allez sur Internet, vous verrez peut-être ça ou ça, reparlez moi-en si vous êtes inquiet » (11).

J'ai omis de poser la question à une personne et j'ignore pourquoi, une personne y a répondu dans la question précédente.

A la question n°9 : « Quels types de patients parmi les vôtres consultent le plus le net ? », les « *jeunes* »(1) sont cités presque à l'unanimité : « *20-40ans* »(6), ensuite ceux qui font des études supérieures « *les étudiants* »(1), « *les intellectuels* »(8), « *les jeunes cadres dynamiques* »(4), trois médecins citent les personnes âgées : « *je pousse les vieilles dames à apprendre et à s'inscrire sur Internet, j'en ai quelques unes qui s'y sont mises déjà* »(11) ; « *J'ai des patients de 60-70 ans qui s'amusent à rechercher* »(12) ; certains disent à juste titre que ce sont ceux qui ont accès à internet : « *ceux qui ont un accès à Internet chez eux* »(2) ; « *ayant un ordinateur et accès à Internet mais sachant se servir de l'outil* »(10). Enfin, il y a ceux qui pensent que ce sont les « *stressés* » (3), les « *hypocondriaques* » (14), les « *angoissés surtout (...) inquiet* » (7).

A la question n°10 « Dans ceux qui vont sur le net, quels types de pathologies sont les plus représentées ? », toutes sortes de pathologies sont représentées, la plupart disent que ce n'est jamais pour des pathologies bénignes comme la « *rhinopharyngite* », mais plutôt pour des problèmes qui suscitent des angoisses, des interrogations, de l'incompréhension. Par exemple « *la douleur* »(12), « *les ganglions* »(1), « *les boutons* »(4), « *la douleur thoracique ou les céphalées* »(12) ; dans les problèmes chroniques on retrouvera « *les pathologies articulaires,*

rhumato »(6), les maladies graves comme « *les cancers* »(4), « *les leucémies* »(4), « *la RCH* »(2), « *les maladies sexuellement transmissibles* »(13) ; on verra aussi des personnes qui veulent s'informer et comprendre « *les mots qu'ils ne comprennent pas* »(6), « *les voyageurs* »(13).

Et puis il y a les raretés, les maladies peu connues du grand public, elles sont source de beaucoup de questions de la part des patients : « *névrome de Morton* » (16), « *dès qu'il y a un symptôme qui leur parait hors du commun, inhabituel* » (15), « *maladies un petit peu orphelines* » (1).

En conclusion, la grande majorité des médecins ont été confrontés à la question d'Internet en consultation, certains cherchent à savoir si leurs patients vont sur internet, un les y incite ; ce sont les jeunes et les catégories socioprofessionnelles supérieures qui sembleraient consulter le plus internet et pour des pathologies en général sévères ou rares.

3.3 Conséquences

Dans cette partie ; j'ai cherché à savoir si les médecins avaient des patients qui venaient avec un diagnostic trouvé grâce à internet, quel était leur état d'esprit, si ça suscitait plus de questions sur leurs pathologies, s'il s'étaient sentis remis en question, et si les patients demandaient des explications sur ce qu'ils avaient lu.

A la question n° 11 « Si oui, viennent-ils avec leur diagnostic ? », tous sauf quatre personnes, ont eu l'expérience d'avoir un patient qui vient avec un diagnostic trouvé sur internet. « *J'ai lu sur internet que ça peut être ça, est-ce que c'est vraiment ça* » (7), « *ils s'informent simplement (...) viennent pour être rassurés (...) sur Internet ils voient les choses les plus graves.* »(1). Une personne parle des patients qui

découpaient des articles dans les journaux, d'une certaine façon c'est la même chose, la différence c'est qu'on ne trouvait pas autant d'informations dans la presse qu'on en trouve aujourd'hui sur internet.

A la question n°12 : « Quel est leur état d'esprit ? », les mots qui reviennent le plus souvent sont « inquiets »(4), « angoissés »(13), « anxieux », « être rassurés »(1), d'autres sont aussi exigeants, internet devient un moyen de « *demandeur un examen complémentaire* »(9) puisqu'ils ont vu sur un site que cela était nécessaire à leur prise en charge mais « *c'est souvent faux ils ont mal analysé ce qu'ils ont lu* »(11) parce qu' « *ils ne savent pas interpréter, ils interprètent au plus grave.* »(15) et « *Ils sont déjà convaincus de quelque chose.* »(3).

D'autres sont « *ouverts* » (12) ou « *contents* » (7) parce qu'ils ont « *mis une étiquette* » (7), ils ne restent plus dans l'incertitude et justement « *ils préfèrent avoir l'avis du médecin, ils n'ont aucune certitude.* »(1)

Enfin, deux personnes soulignent qu'il peut y avoir une « *compétition avec ce que dit Internet* » (4) et des patients « *ont vu sur Internet pour voir si quelque part je les prenais bien en charge ou s'il n'y avait pas d'autre possibilité.* »(10)

A la question n°13 : « Est-ce que cela amène plus de questions de la part des patients sur leur pathologie ? », les réponses sont affirmatives dans l'ensemble. Oui, le fait d'aller sur internet incite les gens à « *poser des questions alors qu'ils n'oseraient peut être pas le faire* » (12), à poser « *des questions plus précises* » (9), à « *poser des questions sur leurs pathologies, c'est l'entretien ouvert, pas l'entretien fermé* » (8), et « *notamment pour certains problèmes lorsqu'il y a des forums.* »(2).

A la question n °14 : « Vous remettent-ils en question ? Vous mettent-ils en porte-à-faux ? », certains sont sûrs qu'ils ne sont pas remis en questions, d'autres disent que c'est rare, d'autres ne voient pas pourquoi on les remettrait en question : « *je me remets en question moi-même* »(8), « *je donne mon avis comme si ils avaient été demander à leur famille,...Je ne vois pas tellement de différence avec le fait d'aller sur Internet* »(11), enfin , il a y ceux qui se sont déjà sentis remis en question : « *soucis sur des questions très précises sur des traitements* »(12), « *Oui, ils ne vont pas comprendre pourquoi il y a d'autres examens d'abord ou sur des traitements, effectivement qu'on ne connaît pas,* » (9), « *ils me mettent dans un coin que je ne connais pas parce qu'ils me parlent de maladies que je ne connais pas.* »(7), « *Ils m'ont déjà fait douter* » (3). Il se trouve que la plupart des personnes qui ont répondu « oui », sont des personnes ayant moins de 10 ans d'expérience.

Par rapport au « porte-à-faux », tous ont répondu « non ».

A la question n°15 : « Au contraire, vous demandent-ils plus de leur expliquer ce qu'ils ont lu ? », la moitié dit non, l'autre explique qu' « *ils veulent une explication (...)* ils n'ont pas compris »(5), que ça « *leur permet parfois d'ouvrir un dialogue* »(12),qu'il a des « *mots qu'ils ne comprennent pas* »(1), une autre dit : « *c'est moi qui vais leur poser la question(...)*suis pas sure qu'ils aient envie de comprendre. (...)Mais en général je réexplique, et là ils sont preneurs. » ; « *je leur demande ce qu'ils en pensent à la rigueur et puis je peux bien prendre un petit peu de temps pour remettre les idées à l'heure...chose à laquelle je n'ai pas pensé, dans la bouche du patient il y a des idées bonnes, quoi !* » (4).

Au total, Internet permet au patient de poser plus de questions sur sa pathologie et pendant la consultation puisqu'il demande aussi des explications sur des choses qu'il

a lues. Les « jeunes » médecins se sentent plus souvent remis en question que les médecins plus expérimentés, parce que sans doute quand on a peu d'expérience, on a moins d'arguments et de répondant.

3.4 Votre opinion

A ce niveau de l'entretien, je me suis demandée ce que pensent les médecins de tout cela, s'ils pensent qu'ils perdent la confiance de leurs patients à cause d'Internet, si les patients s'investissent plus dans leur prise en charge, si ces sites les y aident, et de ce que contiennent ces sites.

La question n°16 « Pensez vous que les patients qui ont cherché sur le net ont moins confiance en leur médecin ? », est en fait dans la suite logique de la question n°14 car elle peut être interprétée de la même façon : remise en question =+/- moins de confiance. Les médecins pensent que les patients sont « *juste curieux* » (6), et « *le prochain média sera aussi exploité* »(11), l'état d'esprit a changé : « *état d'esprit différent (...) avant le patient subissait, il acceptait les aléas.* »(2), « *état d'esprit nouveau. Pour certains oui, ça peut être une traduction qu'ils ont moins confiance* »(10), « *je pense que oui, ce n'est pas qu'ils n'ont pas confiance c'est une angoisse, une inquiétude qui génère cette recherche et après ça peut créer un peu de la défiance vis-à-vis du médecin* »(13), « *ils font comme tout le monde(...)c'est qu'ils veulent avoir le maximum d'informations sur leur maladie(...)dans ce qui a pu les inquiéter il faut faire la séparation entre le vrai et le faux, c'est ça le plus important.* »(5).

D'autres pensent qu'ils n'ont pas moins confiance « *il n'y aucune raison (...) le fait qu'ils aient moins confiance les entraîne à chercher sur le net. C'est dans ce sens là que ça se passerait* » (8). Une personne souligne le fait que les médecins pourraient

interpréter comme un manque de confiance alors que parfois c'est une attention différente : « *C'est l'impression qu'on a mais pas toujours ; il y a des gens qui vont regarder en pensant que ça va accélérer la consultation, c'est pour aider mon médecin(...)*Dès qu'on nous parle d'Internet ou d'article on est un peu sur la défensive, on se demande ce qu'ils vont nous sortir, si on est au courant. On a une petite appréhension » (9).

A la question n°17 « Quelle est leur implication dans la gestion de leur pathologie ? », là aussi les avis divergent, pour certains, Internet est bénéfique pour d'autres c'est néfaste.

Ainsi, la majorité pense que l'implication est bonne : « *plus impliqués que les autres, ils ont cherché ce qui pourrait les soulager ou les guérir* »(6), « *S'ils vont sur internet, c'est qu'ils sont encore plus impliqués* »(7), « *ils s'y intéressent, plus ils cherchent à savoir plus j'ai une chance d'emporter leur observance si ça correspond à leur attente* »(11), « *importante parce qu'ils s'impliquent justement avant la consultation et c'est vrai que quand ils cherchent on peut supposer qu'ils prendront mieux leur traitement, qu'ils suivront les prescriptions* »(12), « *si ça corrobore ce qu'on leur a dit, ça va les motiver un peu plus. On peut penser aussi qu'à partir du moment où ils vont voir sur Internet c'est qu'ils ont un certain investissement* » (15), « *Du coup ils sont bien impliqués...* » (16).

Il y a ceux qui sont partagés : « *des gens qui s'investissent plus, (...) des gens sensés, plus intellectuels qui sont capables de comprendre ce qu'ils ont trouvé ... gens qui vont avoir très peur de ce qu'ils ont vu, qui ramènent des histoires de blogs. Moi je leur dis tout de suite de ne pas aller sur des sites de blogs, (...) je leur dis : « attention aux blogs, vous n'avez pas forcément la même pathologie, pas forcément*

le même stade...» » (9), « Plus actif dans sa pathologie, malheureusement il ne l'est pas toujours dans son traitement » (2).

Quelques uns pensent que les patients ne sont pas plus impliqués : *« adhèrent moins au traitement parce qu'ils en ont peur, c'est sûr »(1), « comme eux pensent que c'est le mieux »(3), « Je ne suis pas sûr qu'elle soit meilleure parce qu'ils sont allés sur Internet (...) angoisses qu'ils ont voulu tout de suite documenter »(10), « nulle, génère de l'angoisse »(13) ou « « ils sont plus anxieux alors ils cherchent »(14).*

A la question n°18 « Pensez vous que les sites médicaux soient bénéfiques dans la prise en charge des pathologies ? », tout le monde est d'accord sur le fait qu'on trouve beaucoup de choses : *« de tout », « ça dépend »(2), « difficile de faire la part des choses » (15), « tri à faire » »(9), quelques médecins dénoncent les blogs et les forums de patients qui selon eux sont assez néfastes : « variables(...)Les forums de discussion, c'est le pire qui soit » (7), « a un tri à faire, donc les blogs je suis « archi » contre »(9), « blogs...informations plutôt alarmantes. »(12).*

Plusieurs médecins pensent que si l'information est facilement compréhensible alors cela peut être intéressant. *« S'ils sont bien faits (...) un site de la sécurité sociale sur les pathologies infectieuses qui n'est pas mal fait »(10), « Je pense qu'ils vont sur des choses plus simples et pas forcément aberrantes »(9), « Cela dépend de qui fait ces sites médicaux (...) argumentation facilement compréhensible par le patient mais elle peut être livrée à plusieurs interprétations »(2), « choses intéressantes mais faut savoir la date de mise à jour, c'est très compliqué »(10).*

Deux personnes disent que le patient ne devrait pas en savoir trop : « *pour les patients c'est bien qu'ils en sachent un peu mais pas trop non plus* » (3), « *vous en savez assez pour vous inquiéter et pas assez pour vous rassurer (...) si on avait la réponse sur Internet on n'aurait pas besoin de voir son médecin* » (10).

En définitive, ils ne sont ni pour ni contre formellement, ils sont pour une information juste et facilement compréhensible.

A la question n°19 « Que pensez-vous du contenu des sites médicaux ? », il y a de tout ! Car on trouve « *de l'in vraisemblable qui ne devrait pas exister à des choses de bonne qualité* » (2), c'est peut être la meilleure façon de résumer les avis.

Il y a une personne qui parle de l'évolution de l'information avec la technologie : « *un outil comme un autre comme l'était le dictionnaire, mais le Robert on était sûr de ce qu'il y avait dedans, alors que les sites... après c'est à nous de dire qu'il y a sites qui sont bien et d'autres qui sont moins bien* » (4).

Quelques points positifs ressortent des réponses : « *sites d'associations pour accompagner (...) conseils beaucoup plus pratiques qu'on n'aurait pas forcément émis nous-mêmes spontanément (...). Savoir que d'autres personnes ont les mêmes problèmes que vous permet de se sentir moins seul* » (5), « *souvent c'est didactique, ils se mettent à la portée des gens* » (1), « *doctissimo et tout ça je trouve que c'est assez didactique et bien* » (7), « *Quand tu sais où tu vas chercher c'est pas mal fait* »(6) .

Les points négatifs sont : les sites trop pointus, les sites trop fouillis, les choses fausses qu'on peut lire assez souvent, les publicités des laboratoires pharmaceutiques, qui sont les auteurs ? Quelle est la date de publication ? « Y a

des sites de labos (...) j'ai peur qu'il y ait de la publicité surtout pour leur médicament »(9), « la date de l'information et la validité...des sites professionnels qu'ils ne comprennent pas, soit sur des sites non professionnels dont la pertinence et la justesse des propos est parfois discutable »(12), « Google pour nous, médecins c'est souvent pas bon, on n'a pas la bonne réponse, on ne sait pas qui a écrit quoi »(11).

Au total, en ce qui concerne l'opinion des médecins, ils pensent que l'état d'esprit a changé, que les patients n'ont grosso modo pas moins confiance, que leur implication dans la prise en charge de leur pathologie est bonne, que les sites médicaux sont bénéfiques à condition que l'information soit juste et facilement compréhensible, et qu'on trouve malheureusement de tout sur internet et que sans tri sans site validé ça n'a pas d'intérêt.

3.5 A l'avenir...

La dernière partie, traite de l'expérience personnelle des médecins, s'ils proposent à leurs patients d'aller voir sur internet ou s'ils comptent le faire. Je leur ai demandé de me raconter une anecdote en rapport avec Internet. Pour ceux qui exercent depuis plus de 10 ans, j'ai cherché à savoir s'ils pensaient qu'il y avait eu un changement par rapport à l'époque où il n'y avait pas Internet. Pour terminer, j'ai écouté leurs suggestions diverses et variées.

A la question n°20 : « Incitez-vous les patients à se documenter sur Internet ? », la majorité des médecins ne le font pas sauf pour des cas particuliers : *« sauf pour certaines pathologies, l'asthme, le diabète pour lesquelles je sais qu'il a un site dédié spécifiquement »(12), « leur dire de se renseigner sur les sites pour trouver des associations d'entraide où ils pourraient être aidés » (5), « Oui ça m'arrive, bien sûr*

pour les voyages(...)cancer pancréas(...)leur faire confirmer sur Internet qui voient aussi que c'est des choses qui arrivent assez brutalement, ça peut nous aider à leur faire comprendre la situation. »(8), « gestion du handicap » (4) ; une personne le fait volontiers : « Oui, je n'hésite pas à le faire surtout si je sais que c'est leur truc » (11).

La question n°21 : « Sinon comptez-vous le faire ? », n'a été posée qu'à ceux qui répondaient « non » formellement à la question précédente, et pas ceux qui citaient des cas exceptionnels où ils le faisaient. Il y a donc cinq personnes à qui je n'ai pas posé cette question. La grande majorité ne compte pas inciter les patients à aller sur le net, « *je ne prends pas le risque* »(3), d'autres ne sont pas complètement contre à condition de vérifier avant : « *il faudrait que je puisse vérifier d'abord sur quoi je les oriente (...) dis parfois d'aller regarder sur l'HAS et l'ANAES (...) pouvoir anticiper, lire l'article avant le patient* ». (9) Un médecin ayant eu une mauvaise expérience une fois ne le refera probablement plus : « *Une fois j'ai incité un patient qui était diabétique et qui était assez réticent dans la prise en charge de son traitement à aller sur un site, finalement il est revenu affolé* »(10).

A la question n°22 : « Vous paraît-il intéressant de l'utiliser comme moyen de communication avec les patients (résultats d'analyses, évolution clinique...) ? » , deux médecins le font déjà, « *Oui je l'utilise, mes patients le font,(...) ils ne comprennent pas que je ne réponde pas dans l'heure qui suit(...)pas question que je réponde tout de suite* »(2), « *Plusieurs fois par semaine, des patients m'envoient des comptes-rendus par Internet qu'ils ont eux-mêmes scannés...oui* »(11) ; deux ne sont pas contre : « *oui, pour des rendez-vous, des messages, pour des trucs pratiques* »(13), « *Pourquoi pas mais il faudrait avoir une boîte spéciale, et consulter tout le temps* »(16). Les autres sont réticents et avancent en premier lieu le prétexte

du temps : « Ça ferait gagner du temps » (3), « ça prendrait beaucoup de temps » (6), « demande de temps, que ... si je me retrouve avec 30 mails en plus des 30 coups de téléphone par jour, il faut que je réponde... simplement la règle que je leur réponde au bout d'un jour, 2 jours, 3 jours ... voilà »(12). Ensuite, le problème de la responsabilité est soulevé : « l'inconvénient de si ça a été vu ou pas, s'il y a quelque chose d'urgent, par rapport à la responsabilité »(3), « c'est à risque(...) c'est des galères (...) je préfère le téléphone » (8), « non ça me paraît très mauvais, très dangereux comme dérive, dangereux 1, sur un plan je dirais d'organisation de la consultation(...)le contact, la parole,l'examen ne peuvent pas se substituer à un simple diagnostic à distance(...)Et puis deuxièmement, sur un plan pécunier »(10). Enfin, c'est le manque de contact direct qui gêne « Avec le patient c'est inintéressant, il vaut mieux l'avoir au bout du fil » (5), « Ils vont rien comprendre(...)Ça va être pire et plus source d'angoisse(...) résultat biologique seul ne veut rien dire et en plus c'est une source d'anxiété »(7), « Non je préfère qu'ils viennent me voir(...)court-circuite forcément l'explication ou les questions qu'il y a autour des résultats »(9).

La question n°23 : « Racontez-moi la dernière fois que vous avez été confronté à un problème en rapport avec Internet ? » est une question ouverte où il y a eu une réponse différente à chaque fois :

« Le patient a lu sur le CR de sa dernière analyse « pic monoclonal ». Il avait déjà tout lu sur les Waldenström Kahler et voulait que je le dirige immédiatement vers un service compétent. En fait il y avait écrit : il n'y a pas de pic monoclonal". Mais il n'a pas dormi le WE. Au fait le patient avait 32 ans » (2)

« Comme outil dans une consult' oui, notamment en dermato, regarder comment est un zona... » (4)

« Pour une femme enceinte qui venait avec une virose ORL, elle voulait savoir ce qu'elle pouvait prendre comme traitement alors j'ai utilisé le site du CRAT »(5)

« Le cas de la varicelle, j'étais pas du tout au courant, (...) de cette rumeur qui vient d'Angleterre. (...) Après j'ai vérifié et c'était faux. C'est vrai qu'il y avait plusieurs études mais après elles ont été démenties. » (6)

« C'était une femme qui était enceinte qui avait lu plein de choses sur les forums (...) cas de la bartholinite : C'est dommage parce que pas plus tard qu'hier j'ai eu une bartholinite, je savais pas quel antibiotique mettre, j'ai cherché sur doctissimo, ils m'ont dit contre les BGN et les anaérobies, je me suis dit Flagyl, quand tu vas dans Flagyl, c'est contre les BGN et les anaérobies, donc j'ai mis du Flagyl. J'ai téléphoné au gynéco ce matin qui m'a dit « Augmentin », pour les anaérobies j'étais pas certaine de moi. Donc j'ai lu sur internet un truc qui m'a conforté dans mon diagnostic mais ça ne m'a pas du tout aidé pour le traitement » (7)

« Personnellement, je vais chercher sur Internet, quand il y a des pathologies que je ne connais pas ou du vocabulaire un peu compliqué » (8)

« Le patient qui amène la source en disant si vous avez d'autres patients qui ont une maladie coéliqua, donnez leur les coordonnées de site. Je trouve ça bien et en même temps je me dis pourquoi nous aussi on n'a pas un annuaire des sites officiels pour ces patients qui nous amènent l'information, c'est un peu le monde à l'envers » (9)

« Une hypertension qui est mal soignée parce qu'il ne veut pas admettre qu'il est hypertendu quand il se prend sa tension lui-même il me montre à chaque fois qu'il a des bons chiffres et donc c'est l'effet blouse blanche » (10)

« Problèmes de luxations récidivantes...il s'était renseigné sur Internet et il avait vu que j'avais raison, ...il s'était renseigné sur le spécialiste en question et il avait trouvé que les échos Internet étaient bons et ça lui a donné un peu confiance. » (11)

« Non, la dernière question c'était sur la proton thérapie chez une patiente atteinte d'un méningiome » (12)

« MST, il avait attrapé une mycose au niveau de ... l'aine et il était persuadé que c'était sa copine qui lui avait transmis. Il était allé chercher sur Internet et il avait trouvé en effet il trouvé ce qu'il a voulu trouver » (13)

« Un patient qui toussait beaucoup (..), à priori c'est lié au stress, peut être à un reflux, et il était persuadé d'avoir un cancer de l'estomac. Et vous l'avez rassuré ? Oui, il n'avait pas de cancer de l'estomac » (14)

« La nana elle venait pour une douleur au niveau du pied, elle a dit « oh j'ai regardé un peu sur internet, ça pourrait peut être être ça », elle m'a dit ça mais elle m'a laissée faire, ça s'est bien passé. » (16)

Pour cette question, il y a autant de réponses que de personnes interrogées.

La question n°24 « Sachant que Internet s'est démocratisé depuis 10ans environ, avez-vous noté une évolution de la relation médecin patient ? » n'a été posée qu'aux médecins ayant plus de 10 ans d'exercice soit 8 personnes (pour le premier médecin interrogé qui a plus de 10 ans d'exercice, cette question n'était pas dans le

questionnaire). Tous sauf un ont répondu qu'il n'avait pas noté de changement.

« *Oui, les patients croient plus savoir de choses mais c'est encore plus confus pour nombre d'entre eux* » (2), « *Je me dis aussi que ça remet en cause notre prise en charge, « je ne l'ai pas informé suffisamment puisqu'il est allé chercher sur Internet ou je ne lui ai pas apporté suffisamment d'informations » je me pose des questions par rapport à ça (...) Faut pas qu'Internet se substitue à la consultation mais ça peut être un plus* »(9), « *non...un pré diagnostic, avec une orientation, avec une idée, mais pour le reste, je crois que c'est nous qui finissons par avoir le dernier mot* »(15).

La dernière question « avez-vous une suggestion ? » offre un grand éventail de réponses qui peut être infini mais quelques réponses sont revenues plusieurs fois, notamment la suggestion concernant les sites spécialisés pour les patients simplifiés, vulgarisés : « *des sites spécialement pour les patients* » (5), « *des infos (...) qui sont accessibles (...) patient ne va pas analyser ça parce qu'il n'a pas une approche médicale de la chose* » (13) ; d'autres ont souligné le fait que les patients qui lisent sur internet des informations ne tiennent pas compte de la date de parution ce qui peut porter parfois à confusion : « *Plus le temps va passer et plus on va avoir des documents en ligne qui datent* » (10), « *Des fois il y a des articles qui sont un peu dépassés, un peu vieillots ... un peu touffus quoi !* » (15), il y a aussi ceux qui pensent que les sites médicaux pour les professionnels pourraient être améliorés : « *des sites internet pour nous médecins généralistes plus orientés vers la médecine générale et la pratique courante* » (5), « *listes de sites simples (...) qu'on puisse avoir des sites qui répondent vraiment aux bonnes questions.* » (7) ; quelques médecins proposent d'avoir leur site pour leurs patients : « *il faudrait que j'aie mon site Internet ...y a plein d'idées de prévention qu'on pourrait mettre à jour tous les six mois* » (11), « *faire un site dédié aux médecins et là-dessus le médecin choisit les*

*renseignements qu'il donne au patient » (12). Il y a un médecin qui souligne un point important, c'est problème des statistiques : « *pas de notion de pourcentage de probabilités d'apparition* » (5), en effet les patients n'ont pas appris à analyser les informations médicales et ne sont pas très critiques vis-à-vis de ce qu'ils lisent.*

DISCUSSION

4 DISCUSSION



4.1 Le logo HON@code :

Qu'est ce que le HON code ? « HON a été créé pour améliorer la qualité de l'information destinée aux patients et aux professionnels de santé afin de faciliter un accès rapide aux données médicales les plus pertinentes et les plus récentes.

HON code est le plus ancien et le plus utilisé code de déontologie fiable pour l'information médicale et relative à la santé disponible sur Internet. Le HON code est conçu pour deux types d'audience : le grand public et l'éditeur web, faisant participer activement les personnes responsables du site en cours de certification.

HON est une organisation non gouvernementale, internationalement connue pour son travail pilote dans le domaine de l'éthique de l'information médicale en ligne, notamment pour l'établissement de son **code de conduite de déontologie, le HON code**. Le HON code est la référence la plus largement admise pour la santé en ligne et les éditeurs médicaux. Actuellement, le HON code est employé par plus de **6 500 sites Web certifiés**, couvrant 118 pays. [23] (cf. annexe 3)

4.2 Quelques définitions :

Qu'est ce qu'un blog ? Un **blog** (ou blogue) est un site web constitué par la réunion de billets agglomérés au fil du temps et souvent classés par ordre antéchronologique (les plus récents en premier). Chaque billet (appelé aussi « note » ou « article ») est, à l'image d'un journal de bord ou d'un journal intime, un ajout au blog ; le blogueur

(celui qui tient le blog) y délivre un contenu souvent textuel, enrichi d'hyperliens et d'éléments multimédias, sur lequel chaque lecteur peut généralement apporter des commentaires. Les blogs sont apparus assez tôt mais n'ont vraiment pris de l'ampleur que récemment en absorbant son public à partir de l'énorme bond en avant de la connectivité Internet dans le monde entier et de la désaffection d'autres médias (le papier à lettres).

Les premiers blogs sont apparus aux États-Unis à la fin des années 1990. Les blogs étaient présentés sous la forme d'un carnet de bord recensant les pages Web (au moyen d'une liste d'hyperliens) que l'auteur avait jugées intéressantes, accompagnées de commentaires. Les blogs ont servi dès l'origine à présenter ce type de contenu. D'ailleurs, ce genre reste toujours populaire aujourd'hui dans la blogosphère.

En France, les premières ébauches de blogs apparaissent dès 1989 sur minitel avec des services tels que 3615 LS* qui permettent de créer une architecture hiérarchisée, un nom de domaine personnalisé (exemple LS*MONSITE) et une messagerie personnelle. Ce service, considéré comme dérogeant à la règle de "un identifiant, un service" est supprimé par France Télécom de manière autoritaire en 1990. Il faudra attendre quelques années pour qu'apparaissent sur Internet les premiers blogs francophones. Le marché des éditeurs de blog en ligne mit un certain temps à se mettre en place, probablement parce que les blogs pionniers ne généraient pas l'engouement d'aujourd'hui. En effet, Blogger, que l'on considère comme l'un des premiers systèmes de publication et comme instigateur du phénomène, n'est apparu qu'en 1999. Côté francophone, Skyblog, apparu en 2002, est l'un des premiers même s'il ne dispose pas de toutes les fonctionnalités

habituellement attendues. Il rencontre un succès rapide, particulièrement auprès des adolescents qui y publient leurs photos essentiellement. [25].

Qu'est ce qu'un forum ? Au sens moderne, en français « forum » peut désigner :

- une place réservée aux piétons
- une réunion avec débat autour d'un thème ;
- en informatique, **forum** (sens provenant de l'anglais) est un espace virtuel qui permet de discuter « librement » à propos de plusieurs sujets divers ;
- en science politique, un espace de négociation et d'échange sur un thème précis et entre différents acteurs. [25]
- sur certains forums, il existe un **modérateur ou webmaster**, c'est-à-dire une personne qui vérifie ce qui est publié et au besoin qui censure des informations calomnieuses, fausses, ou qui n'ont de toute façon pas lieu d'être sur le site.

Par exemple sur le site de la Ligue Contre Le Cancer voici les conditions d'utilisation du forum de discussion : « La Ligue nationale contre le cancer souhaite garantir aux membres de son forum, un cadre convivial, bienveillant, sans jugement et propice au partage d'expériences. Les membres s'engagent à contribuer à la qualité des échanges et pourront seuls être tenus responsables des informations, images et liens qu'ils diffusent via le forum.

Sont notamment **interdits sur ce forum les messages à caractère :**

- **injurieux ou diffamatoire.**
- **raciste ou discriminatoire.**
- **commercial ou promotionnel.**

- **pornographique ou susceptibles d'heurter la sensibilité du public.**

La Ligue contre le cancer se réserve le droit de supprimer tout message qu'elle jugerait non conforme aux règles de bon fonctionnement du forum. En cas de violation manifeste de la législation en vigueur, elle pourra porter plainte et tenir à disposition de la justice les adresses IP des utilisateurs mis en cause.

Le forum est anonyme. Les discussions contenant des informations à caractère nominatif (adresse, nom de famille, etc.) seront supprimées sans avertissement préalable. Nous conseillons aux participants de rester prudents lorsqu'ils décident d'indiquer leur adresse email. Il est possible d'en obtenir une gratuitement et rapidement auprès de sites comme Google ou La Poste afin de rester anonyme. Evitez de donner votre email personnel ou professionnel.

Les utilisateurs du forum qui pourraient être surpris ou choqués par certains messages peuvent directement s'adresser au modérateur en envoyant un mail à webmaster@ligue-cancer.net » [37]

4.3 Le recrutement des médecins :

J'ai recruté les médecins parmi les personnes qui faisaient le DU de nutrition avec moi, parmi les généralistes enseignants que je rencontrais au DMG P7 le jeudi, et parmi les médecins que j'ai remplacés ou chez qui j'ai postulé pour des remplacements. Les médecins du DMGP7 sont peut être des personnes plus ouvertes pour répondre à ce genre de questionnaire, parce qu'ils connaissent les difficultés pour obtenir des témoignages ou pour avoir des réponses à des questionnaires de thèses. Certaines personnes interrogées dans leur cabinet entre

deux consultations ou à la pause déjeuner, m'ont donné l'impression de répondre très rapidement pour finir plus vite, ce qui peut conduire à un entretien un peu bâclé.

J'aurai pu aussi essayer d'interroger plus de médecins ruraux mais je n'en ai pas eu l'occasion.

Les médecins interrogés pour cette étude ne sont pas représentatifs de la population des médecins, même parisiens.

Toutefois il s'agit d'une étude qualitative qui ne demande pas d'obtenir un échantillonnage représentatif mais un échantillon « raisonné », ciblé qui permet de colliger des réponses aussi variées que possible jusqu'à saturation des données (c'est-à-dire jusqu'à ce que la même réponse revienne). Dans le cas de cette étude, l'échantillon a été opportuniste plus que réellement raisonné, ce qui peut tronquer certaines réponses.

4.4 Ce à quoi je m'attendais :

Peu de données de la littérature ont été publiées sur ce sujet : je n'ai donc que peu de points de comparaison.

Certains résultats m'ont toutefois semblé surprenants, ou au moins inattendus.

- Ainsi, le logo HON était le plus souvent méconnu, tous les médecins interrogés sauf un ignoraient ce qu'était ce logo, mais pendant que je posais mes questions, je n'ai pas montré le logo, j'ai juste demandé « connaissez vous le HON @code ? ». Ce qui a pu créer un biais puisque certaines personnes l'avaient sûrement déjà vu mais n'avaient pas prêté attention aux inscriptions et à la signification de ce logo.

- Dans la deuxième partie : « qui consulte, je ne suis pas surprise des réponses que j'ai obtenues mais je pensais qu'on allait me répondre que les femmes enceintes cherchent sur internet, ce qui n'a pas été le cas.
- Dans la troisième partie « conséquences », la question n°14 « vous remettent-ils en question ? en porte à faux ? », je pensais avoir plus de réponses positives, mais en fait, il y a grosso modo des réponses positives chez les jeunes médecins et des réponses négatives chez les médecins plus âgés. Cela vient, sans doute du fait qu'on n'ose pas remettre en question la parole d'un médecin expérimenté, et lorsqu'on le fait, il a une réponse qui peut convaincre ; en revanche, un jeune médecin paraît souvent moins sûr de lui, et peut se sentir piégé par les questions des patients sur des domaines où il est moins à l'aise.
- La question sur la confiance dans la quatrième partie rejoignait dans mon esprit la question n° 14 mais en fait, non, les médecins font une différence entre « remettre en question » et « moins confiance ». En effet, un patient curieux ou avide de réponses peut questionner voire contredire sans pour autant perdre confiance en la parole du médecin : il attend des arguments dont la présentation suffira à le satisfaire (rassurer).
- Dans la cinquième partie, presque aucun des médecins n'incite les patients à se documenter sur internet et la plupart ne comptent pas le faire. Or si on explique comment chercher et où se renseigner, internet peut être un support formidable dans une prise en charge médicale, mais bien évidemment, cela ne s'adresse pas à tout le monde. Il faut tout d'abord être soit même expérimenté (connaisseur) : limite d'une étude déclarative. Si la question avait été formulée différemment, par exemple « quels sites utilisez-vous » il n'est pas exclu que j'aurais pu faire la différence entre

les interviewés pressés et les interviewés experts en informatique. De plus l'utilisation pertinente des sites demande une lecture critique et une analyse de ce qu'on lit. Il est peu vraisemblable que les patients puissent le faire mais il n'est pas certains que les médecins (notamment ceux qui n'ont pas bénéficié de formation à la lecture critique) soient parfaitement à l'aise. Il faut être un peu critique et savoir analyser un minimum ce que l'on lit. Plusieurs médecins ont cité le cas des voyageurs, si vous cherchez sur le site de l'institut Pasteur, c'est très bien fait, les conduites à tenir sont claires et précises et ne sont pas alarmistes. Ce site est fait pour le grand public aussi ! [24] De plus il s'agit d'un site facile à citer car il n'est pas sujet à controverse. Pour ce qui concerne les sites d'associations de malades, ils sont bien documentés (par exemple recette pour malade coeliaque) souvent conseillés par des médecins tandis que les forums offrent des informations beaucoup moins contrôlées.

- Lorsque je leur ai demandé si cela leur paraissait intéressant de communiquer par internet avec les patients, je pensais avoir plus de réponses positives, parce que ça peut éviter de répondre au téléphone au milieu d'une consultation, ou que ça peut faire gagner un peu de temps, mais certains ont peur que cela dérive vers une médecine sur le net, gratuite. D'autres ont dit à juste titre qu'il y a un problème médico-légal, à savoir si le mail a bien été lu en temps et en heure. Cela peut être fait mais dans un cadre qui reste à définir : limites médico-légale, le temps, certitude du destinataire (secret médical conservé).
- J'attendais en posant la question des anecdotes des récits conflictuels (comme je l'avais moi-même ressenti et qui m'a amenée à ce travail) et j'ai entendu essentiellement des problèmes liés à l'angoisse que peut procurer internet.

- Pour l'avant dernière question « internet a-t-il changé la relation médecin patient ? », j'étais très surprise des réponses obtenues. Bien qu'ayant un petit échantillon, je pensais que plus d'une personne me diraient qu'internet a changé la relation médecin patient, parce que je pense qu'il y a un changement dans le comportement des patients, qu'ils se renseignent plus avant ou après la consultation. Les réponses sont un peu contradictoires puisqu'ils citent des situations plus ou moins tendues où Internet intervient et ils disent que cela n'a pas changé la relation médecin patient. Mais pour répondre il faudra poser la question de façon quantitative en sélectionnant un échantillon représentatif de la population médicale d'un secteur.
- Pour la dernière question, ma suggestion aurait été de mettre en place des systèmes, tels des modérateurs qui contrôlent les forums divers et variés et les blogs afin d'éviter la diffusion d'informations erronées, et de faire en sorte que les moteurs de recherche sortent en premier les **sites certifiés**. Or, Google fonctionne avec un algorithme complexe qui scanne les mots clefs dans la banque de données d'internet et qui hiérarchise les sites en fonction du nombre de fois où ces mots clefs sont cités, en fonction de nombre de fois où on parle du site, en fonction du titre du site et de son lien. Il existe une possibilité de payer pour avoir son site qui apparaît alors dans les liens commerciaux à droite sur la page principale de Google.

4.5 Ce que je constate en consultation :

Grâce aux remplacements que j'ai effectués cette année, j'ai pu rencontrer différentes populations et ainsi voir que leurs préoccupations et leurs attentes sont différentes. Dans les quartiers très populaires et très modestes où il y a plus de personnes illettrées ou ayant peu de moyens, peu de patients viennent vous parler d'internet. Ils ne cherchent pas toujours d'explications, et font probablement a priori une confiance aveugle au médecin. En revanche dans les quartiers plus aisés la

phrase « au fait, j'ai vu sur internet que ... » revient assez fréquemment, plusieurs fois par jour. Parfois ils donnent certains détails qui montrent qu'ils se sont renseignés. La discussion avec le patient prend alors une autre tournure parce qu'il faut argumenter pour lever le doute, montrer les bons moyens de ne pas lire n'importe quoi (à savoir le HON@code), leur dire qu'il faut rester critique.

C'est à vrai dire assez concordant avec les entretiens que j'ai réalisés.

Enfin lorsque j'ai fait mon stage en gynécologie, la question était redondante parce que les femmes enceintes sont souvent anxieuses, cherchent beaucoup de renseignements et dès qu'il y a le moindre signe nouveau ou la moindre anomalie alors elles cherchent sur les forums et autres sites pour futures mamans. Une sage-femme a d'ailleurs fait son mémoire sur ce sujet « La liberté d'information représente, à notre avis, un danger pour une femme enceinte s'il n'existe pas une autorité exerçant un certain contrôle sur le contenu des sites. En l'absence de loi, il appartient aux soignants de s'emparer de cet outil d'information qu'est l'Internet pour créer des sites validés. Les soignants pourraient alors les recommander à leur patientèle. » [14]

Par ailleurs, il y a eu un changement de mentalités et de comportements, il y a 80 ans, on ne se serait jamais permis de remettre en question la parole du médecin. On peut citer la pièce de du Dr Knock de Jules Romain où justement un imposteur arrive à convaincre tout un canton qu'il est médecin et que les villageois sont tous très malades. Il est le docteur donc il a raison car « Les gens bien portants sont des malades qui s'ignorent » selon lui. [17]

Aujourd'hui, on se permet de vérifier, on demande un autre avis (on se contentait seulement de cela auparavant), on critique. Nous avons des médias qui nous permettent de nous informer tout de suite, pourquoi s'en priver ? Les temps de consultations sont parfois trop courts et les patients restent avec leurs interrogations, ils vont chercher et c'est tout à fait légitime.

Je pense qu'il est intéressant d'avoir des patients qui s'informent et veulent comprendre, qui ne sont pas complètement passifs. Il faut maintenant essayer de se servir de tous ces outils pour étayer une consultation, pour mieux argumenter, pour illustrer.

Pour pouvoir conseiller les patients sur les sites internet à visiter il faut les connaître au préalable, s'assurer qu'ils sont certifiés et qu'ils ne sont pas « pollués » par la publicité, et être sûr qu'ils sont bien adaptés au grand public. Ce n'est pas anodin de leur conseiller de consulter internet, cela engage notre responsabilité. De même, lorsqu'un médecin accepte de diffuser des informations sur internet ou de participer à l'élaboration d'un site médical il engage aussi sa responsabilité. [2]

On ne peut pas non plus leur proposer d'aller voir sur le site du CRAT car il n'est destiné qu'aux professionnels de santé, idem pour l'HAS dont les textes ne sont pas vulgarisés.

4.6 Les dangers d'internet :

Malheureusement, certains profitent de la notoriété et de l'invulnérabilité d'internet pour diffuser des informations fausses et dangereuses.

On peut citer tout d'abord les sites qui vendent des contre façons de médicaments ou des médicaments interdits à la vente parce que jugés trop dangereux. Il n'est pas

difficile d'y accéder et de se procurer ces produits en vente par correspondance. Des personnes crédules ou vulnérables croient tout ce que dit le site et achètent parfois en désespoir de cause, notamment pour maigrir quand des années de régime ont conduit à un échec. (Annexe 4)

Il existe aussi des sites faisant la promotion de cliniques étrangères qui pratiquent la chirurgie esthétique à des prix défiant toute concurrence. Là aussi inutile de rappeler le danger.

Enfin, on peut trouver des blogs destinés encore et toujours à des personnes perdues, fragiles, qui prônent des conduites et des comportements à risques notamment l'anorexie avec le mouvement « pro-ana », les sites qui incitent des adolescents à s'automutiler ou à faire des suicides collectifs au nom de causes... et la liste est longue. (Annexe 4)

La liste ne peut être exhaustive et les problèmes que l'on peut répertorier sont très nombreux.

4.7 Les autres médias :

- La presse :

On peut trouver des magazines dédiés aux problèmes médicaux tels que Top Santé et il existe aussi des pages « médecine » dans la plupart des magazines féminins, accompagnés le plus souvent de publicité pour de la parapharmacie et des produits de régime.

- La télévision :

Il existe sur France 5 une émission de grande qualité qu'est « le magazine de la santé » [26], c'est une émission quotidienne animée par deux médecins Dr Michel Cymes et Dr Marina Carrères D'Encausse qui sont respectivement ORL et échographiste. Il n'y a aucune publicité pour quelque médicament ni pour aucun médecin. Les explications sont simplifiées sans être tronquées, avec des photos ou des schémas, et il y a toujours une modération quant aux informations données afin de pas affoler ou alarmer les téléspectateurs. Leur site internet ne fait que répéter ce qui a été dit à l'antenne et donne des sites d'associations sérieux.

En bref c'est pour l'instant, l'idéal de ce qu'on peut trouver à la télévision.

- La radio :

Il existe une émission de radio sur Europe 1 le samedi matin animée aussi par Michel Cymes qui s'appelle « comment ça va bien, merci » et qui est de la même qualité que le magazine de la santé. [9]

- Les séries télévisées médicales :

Urgences, Greys Anatomy, Dr House, Equipe médicale d'urgence... dans ces séries, on est assez loin de la réalité, sauf peut être Urgences où les termes étaient vrais et les situations médicales potentiellement réalistes quoique parfois un peu tirées par les cheveux.

« Selon Andrew Holtz, ancien journaliste médical à CNN, qui vient de publier un livre sur la fameuse série (The Medical Science of House, MD, Berkley Boulevard Books), les séries médicales de ce genre modifient l'image qu'ont les téléspectateurs du fonctionnement de la médecine. Ces fictions les incitent à croire que ces prouesses

thérapeutiques imaginaires sont possibles et qu'ils sont en droit de demander à leur médecin d'en bénéficier à leur tour.

« En réalité, les hôpitaux sont incapables de fournir à leurs patients les médicaments “vus à la télé” et les études montrent que les traitements lourds peuvent parfois faire plus de mal que de bien, explique Andrew Holtz. Dans ces émissions, les traitements administrés ont tendance à être très interventionnistes et agressifs... parce que c'est l'action qui intéresse les gens. » Selon lui, les producteurs des programmes «mettent la pression sur les scénaristes pour montrer des opérations chirurgicales lourdes qui marchent presque toujours, ce qui est complètement illusoire. Les gens sont ensuite persuadés que si vous cherchez suffisamment, si vous dépensez assez d'argent, si vous trouvez le bon docteur, alors vous serez sauvé. Mais cela ne se passe pas comme ça dans la réalité... »

Les scénarios de Dr House, écrits sous le contrôle d'une armada de médecins, s'inspirent souvent de cas exceptionnels décrits dans les grandes revues médicales. Avec la fâcheuse tendance, malgré une certaine cohérence scientifique, à présenter des cas médicaux rarissimes comme s'ils étaient fréquents. » [38]

CONCLUSION

5 CONCLUSION

La réponse à notre question initiale « internet a-t-il changé la relation médecin patient du point de vue du médecin ? » est dans l'ensemble positive, à condition d'avoir une patientèle qui consulte et se documente sur Internet. Mais c'est plutôt le fait d'aller se documenter (à la bibliothèque, dans la presse, ou sur le net ...) qui peut changer la relation médecin patient, à fortiori quand les informations sont faciles d'accès.

Les médecins que j'ai interrogés répondent « non » à la question « internet a-t-il changé la relation médecin patient ? » mais pour être plus précis il aurait fallu faire un questionnaire sur un échantillon de médecins représentatif ce qui n'était pas l'objet de notre étude qui était de recueillir des témoignages.

En revanche, si on étudie les réponses aux autres questions des entretiens, Internet intervient dans la relation MP puisque les médecins racontent des anecdotes et donnent des exemples de situations qui ne se seraient pas produites avant l'arrivée d'internet.

Par ailleurs, le comportement (indépendamment d'Internet) des patients a changé et le statut du médecin aussi, il n'a plus la « toute puissance » qu'il avait avant et heureusement ! Le patient est plus actif dans sa prise en charge, il veut être informé, il veut pouvoir décider.

On peut retenir qu'il faut être extrêmement critique vis-à-vis de tout ce qu'on peut lire dans la presse ou sur le net et qu'il faut rester vigilant car il y a beaucoup de sites alarmistes et de fausses informations qui circulent. Il est très important comme dans une lecture critique d'article de regarder les dates, le ou les auteurs, et s'il y a des certifications.

Enfin, puisque nous disposons d'Internet, pourquoi ne pas s'en servir comme outil dans la consultation pour illustrer, pour approfondir les explications, tout en guidant les patients vers des sites adaptés et validés. Il n'y a pas que des informations erronées, il faut juste savoir où chercher et donc leur montrer comment faire.

Ce travail a été enrichissant puisqu'il m'a permis de comprendre les motivations des patients à rechercher des informations ailleurs, et m'a permis de modifier mon attitude vis-à-vis de cela, à savoir d'ouvrir la discussion.

Il faut souligner que ce travail n'aurait pu être possible sans l'aide précieuse d'Internet !

ANNEXES

6 ANNEXES

6.1 Annexe 1 – Questionnaires Etude

Internet a-t-il changé le ressenti pour le médecin de la relation médecin patient ?

Autorisation d'enregistrer l'entretien ?

Généralités :

- 1) Où travaillez vous ?
- 2) Depuis combien d'années exercez-vous ? quel âge avez-vous ? installé ou remplaçant ?
- 3) Utilisez vous Internet personnellement ?
- 4) Connaissez vous le logo HON code ?
- 5) Quel type de patientèle avez-vous? (CMU, retraités, personnes actives)
- 6) Ages des patients ?

Qui consulte ?

- 7) Est-il déjà arrivé que des patients vous parlent de ce qu'ils ont cherché sur Internet ?
- 8) Sinon, posez- vous la question ?
- 9) Quels types de patients parmi les vôtres consultent le plus le net ?
- 10) Dans ceux qui vont sur le net, quels types de pathologies sont les plus représentées ?

Conséquences :

- 11) Si oui, viennent-ils avec leur diagnostic ?
- 12) Quel est leur état d'esprit ?
- 13) Est-ce que cela amène plus de questions de la part des patients sur leur pathologie ?
- 14) Vous remettent-ils en question ? vous mettent-ils en porte-à-faux ?
- 15) Au contraire, vous demandent-ils plus de leur expliquer ce qu'ils ont lu ?

Votre opinion :

- 16) Pensez vous que les patients qui ont cherché sur le net ont moins confiance en leur médecin ?
- 17) Quelle est leur implication dans la gestion de leur pathologie ?
- 18) Pensez vous que les sites médicaux soient bénéfiques dans la prise en charge des pathologies ?
- 19) Que pensez vous du contenu des sites médicaux ?

A l'avenir...

- 20) Incitez-vous les patients à se documenter sur Internet ?
- 21) Sinon comptez-vous le faire ?
- 22) Vous paraît-il intéressant de l'utiliser comme moyen de communication avec les patients (résultats d'analyses, évolution clinique...) ?
- 23) Racontez moi la dernière fois que vous avez été confronté à un problème en rapport avec Internet ?
- 24) Sachant qu'Internet s'est démocratisé depuis 10 ans environ, avez-vous noté une évolution de la relation médecin patient ?
- 25) Avez-vous une suggestion ?

6.2 Annexe 2 - Entretiens

ENTRETIEN N°1

Dr P (secteur 1)

04/12/2008

GENERALITES

1) Où travaillez vous ?

Montargis 45

2) Depuis combien d'années exercez-vous ?

Depuis OCT 79

3) Utilisez vous Internet personnellement ?

Pas un fan je m'en sers mais pas très fréquemment, je n'ai pas beaucoup de tps et ce n'est pas pour le passer derrière un ordinateur

4) Connaissez vous le logo HON code ?

Non.

5) Quel type de patientèle avez vous ? (CMU, retraités, personnes actives)

6) Ages des patients ?

Un peu de tout pédiatrie, crèche, du bébé jusqu'au 3eme âge, la plus âgée a 99ans

Vous avez des CMU ? Oui, de tout

QUI CONSULTE ?

7) Est-il déjà arrivé que des patients vous parlent de ce qu'ils ont cherché sur Internet ?

Oui parfois quand ils ont des symptômes, ils cherchent sur Internet avant de consulter.

8) Sinon, posez- vous la question ?

Non jamais

9) Quels types de patients parmi les vôtres consultent le plus le net ?

C'est souvent des jeunes 25-35 ans, des étudiants, des enseignants, des gens qui ont fait des études en général.

10) Dans ceux qui vont sur le net, quels types de pathologies sont les plus représentées ?

Par ex des douleurs chroniques, de la fatigue, des ganglions, alors ils cherchent, ce n'est pas toujours des pathologies graves, c'est aussi banal.

CONSEQUENCES

11) Si oui, viennent-ils avec leur diagnostic ?

Des fois, oui, mais ils ne sont pas sûrs, ils s'informent simplement, ils voient surtout les choses graves alors ils viennent pour être rassurés, parce que sur Internet ils voient les choses les plus graves.

12) Quel est leur état d'esprit ?

Ils espèrent toujours qu'on les rassure par rapport à ce qu'ils ont vu. Ils vont voir en urgence sur Internet quand ils n'ont pas eu le temps de consulter, après ils préfèrent avoir l'avis du médecin, ils n'ont aucune certitude.

13) Est-ce que cela amène plus de questions de la part des patients sur leur pathologie ?

Parfois ça peut arriver, ils connaissent même des choses nouvelles que l'on ne connaît pas encore ou des médicaments qui vont sortir, ça peut arriver.

14) Vous remettent-ils en question ? vous mettent-ils en porte-à-faux ?

C'est sûr parfois il y a peut être des maladies un petit peu orphelines, des choses un peu rares, on n'a pas toujours nous, les derniers renseignements. Ils cherchent quand ça les concerne directement, ou un proche. Sinon, non, fondamentalement, non.

15) Au contraire, vous demandent-ils plus de leur expliquer ce qu'ils ont lu ?

Ça arrive oui, il y a des mots qu'ils ne comprennent pas.

VOTRE OPINION

16) Pensez vous que les patients qui ont cherché sur le net ont moins confiance en leur médecin ?

Non parce qu'ils ont un médecin informé et ils ont la possibilité des s'informer eux même à la maison, c'est de la curiosité au départ.

17) Quelle est leur implication dans la gestion de leur pathologie ?

Oui ça peut arriver, pour un traitement, et ses effets secondaires, ils adhèrent moins au traitement parce qu'ils en ont peur, c'est sûr.

18) Pensez vous que les sites médicaux soient bénéfiques dans la prise en charge des pathologies ? Les percevez vous comme un obstacle ou comme un complément de votre PEC ?

Oui, l'information n'est jamais mauvaise, oui ça permet de discuter, de critiquer, d'apprendre des choses nouvelles, ce n'est pas mauvais si ça apporte des informations, c'est quand même le médecin qui a toujours le dernier mot. L'automédication n'est pas non plus conseillée, c'est le danger ! Ils vont sur Internet ils pensent qu'ils ont compris et après ils vont directement chez le pharmacien, c'est un peu à double tranchant.

19) Que pensez vous du contenu des sites médicaux ?

Parfois c'est un peu fouillis, un peu confus mais souvent c'est didactique, ils se mettent à la portée des gens, c'est pas mal !

A L'AVENIR...

20) Incitez-vous les patients à se documenter sur Internet ?

Certains peut être mais pas de façon systématique, l'automédication peut les inciter.

21) Sinon comptez-vous le faire ?

A but éducatif, cela peut être intéressant pour mieux comprendre une maladie ou un traitement est ses effets secondaires, ça peut aider, mais pas pour faire son diagnostic tout seul.

22) Vous paraît-il intéressant de l'utiliser comme moyen de communication avec les patients (résultats d'analyses, évolution clinique...) ?

Non, je ne crois pas, pas discuter avec eux sur Internet, déjà qu'au téléphone c'est difficile alors il vaut mieux avoir les gens en face de soi.

ENTRETIEN N°2

Dr B (secteur 2)
4/12/2008

GENERALITES :

1) Où travaillez vous ?

PARIS 10^e

2) Depuis combien d'années exercez-vous ? quel âge avez-vous ?

26 ans, j'ai 55 ans.

3) Utilisez vous Internet personnellement ?

Oui.

4) Connaissez vous le logo HON CODE ?

Non.

5) Quel type de patientèle avez vous? (CMU, retraités, personnes actives)

Une patientèle très bigarrée, il y a 350 nationalités dans le 10 e, j'ai des gens célèbres comme des gens humbles, riches comme pauvres, avec des situations simples comme avec des situations complexes .

6) Ages des patients ?

Beaucoup d'adultes et d'enfants, peu de personnes âgées.

QUI CONSULTE ?

7) Est-il déjà arrivé que des patients vous parlent de ce qu'ils ont cherché sur Internet ?

Bien sur, sans problème, notamment, on le voit tout de suite parce qu'ils sont très inquiets

8) Sinon, posez- vous la question ?

Non.

9) Quels types de patients parmi les vôtres consultent le plus le net ?

Disons ceux qui ont un accès à Internet chez eux, je dirais les personnes âgées généralement, et les gens qui ont un niveau intellectuel un peu plus assuré, après BAC.

10) Dans ceux qui vont sur le net, quels types de pathologies sont les plus représentées ?

Dès qu'il y a une maladie. Ils vont voir sur le net quand ils vont voir le spécialiste et qu'il y a des mots qu'ils n'ont pas très bien compris, ils sont très inquiets et ils viennent nous voir. Mais généralement ce ne sont pas pour des pathologies très bénignes. Pas pour une rhino-pharyngite mais plutôt pour des situations plus complexes : les RCH par exemple.

CONSEQUENCES

11) Si oui, viennent-ils avec leur diagnostic ?

Oui cela arrive mais je leur explique qu'ils n'ont pas fait un diagnostic mais une supposition simplement.

12) Quel est leur état d'esprit ? plus angoissés ? plus rassurés ? indifférents ?

Dans ces cas là, quand ils croient qu' Internet est le meilleur, nous discutons ensemble et je leur montre qu'il y a des vrais sites comme le système du MesH ou le CHU de Rouen pour leur montrer exactement comment relativiser les informations

qu'ils ont eues en leur expliquant surtout que toute l'information sur le net n'est pas bonne à prendre.

13) Est-ce que cela amène plus de questions de la part des patients sur leur pathologie ?

Oui, notamment pour certains problèmes lorsqu'il y a des forums.

14) Vous remettent-ils en question ? vous mettent-ils en porte-à-faux ?

Non, mais le statut de professeur évite peut être ça.

15) Au contraire, vous demandent-ils plus de leur expliquer ce qu'ils ont lu ?

VOTRE OPINION

16) Pensez vous que les patients qui ont cherché sur le net ont moins confiance en leur médecin ?

Non on passe juste à un état d'esprit différent, avant le patient subissait il acceptait les aléas. Maintenant c'est toujours la faute de quelque chose donc il faut qu'il recherche pourquoi.

17) Quelle est leur implication dans la gestion de leur pathologie ?

Oui il est plus actif dans sa pathologie, malheureusement il ne l'est pas toujours dans son traitement.

18) Pensez vous que les sites médicaux soient bénéfiques dans la prise en charge des pathologies ? Les percevez vous comme un obstacle ou comme un complément de votre PEC ?

Cela dépend de qui fait ces sites médicaux, et comment est fait non pas le raisonnement mais l'argumentation. Parce que parfois on veut résumer, parfois on veut faire une argumentation facilement compréhensible par le patient mais elle peut être livrée à plusieurs interprétations.

19) Que pensez vous du contenu des sites médicaux ?

Il y a de tout, il a de l'in vraisemblable qui ne devrait pas exister à des choses de bonne qualité.

A L'AVENIR...

20) Incitez-vous les patients à se documenter sur Internet ?

Non, uniquement mes internes !

21) Sinon comptez-vous le faire ? non posée.

22) Vous paraît-il intéressant de l'utiliser comme moyen de communication avec les patients (résultats d'analyses, évolution clinique...) ?

Oui je l'utilise, mes patients le font, c'est une bonne chose comme une mauvaise chose, je m'explique : quand ils m'envoient leurs analyses ou autre, ils ne comprennent pas que je ne réponds pas dans l'heure qui suit, et je leur explique que je lis le site uniquement le matin et le soir et qu'il n'est pas question que je réponde tout de suite. Mais il est vrai que je peux le faire aussi parce que j'ai seulement une ou deux demandes par jour, je ne sais pas si je pourrais le faire si j'en avais beaucoup plus.

23) Racontez moi la dernière fois que vous avez été confronté à un problème en rapport avec internet. (histoire positive ou conflictuelle, peu importe)

Le patient a lu sur le CR de sa dernière analyse « pic monoclonal ».

Il avait déjà tout lu sur les Waldenström Kahler et voulait que je le dirige immédiatement vers un service compétent

En fait il y avait écrit : il n'y a pas de pic monoclonal"

Mais il n'a pas dormi le WE
Au fait le patient avait 32 ans

24) Sachant que internet s'est démocratisé depuis 10 ans environ, avez vous noté une évolution de la relation médecin patient ?

Oui, les patients croient plus savoir de choses mais c'est encore plus confus pour nombre d'entre eux.

**25) Avez vous une suggestion? (Par rapport à internet et aux sites médicaux)
"Continuer à consulter, on a besoin de sous"**

Les questions 23, 24, 25 ont été posées par mail le 19/05/2009 après ajout au questionnaire après les entretiens 1 et 2.

ENTRETIEN N°3

Mlle T

09/12/08

GENERALITES

1) Où travaillez vous ?

Interne chez docteur Joly à Survilliers 95

2) Depuis combien d'années exercez-vous ? quel âge avez-vous ? installé ou remplaçant ?

Interne 3eme semestre, stage ambulatoire niveau 1 , j'ai 24 ans

3) Utilisez vous Internet personnellement ?

Oui.

4) Connaissez vous le logo HON code ?

Non

5) Quel type de patientèle avez-vous ? (CMU, retraités, personnes actives)

C'est plutôt personnes âgées, diabétiques.

6) Ages des patients ?

Pas beaucoup d'enfants, plutôt la cinquantaine.

QUI CONSULTE ?

7) Est-il déjà arrivé que des patients vous parlent de ce qu'ils ont cherché sur Internet ?

Ils ne disent pas directement qu'ils ont cherché sur Internet, mais ils donnent tellement de détails qu'on se doute bien qu'ils ont cherché sur Internet. C'est déjà arrivé mais rarement, mais ça ne fait qu'un mois que je suis en stage.

8) Sinon, posez- vous la question ?

Non.

9) Quels types de patients parmi les vôtres consultent le plus le net ?

Les stressés et ceux qui ne font pas confiance au médecin.

10) Dans ceux qui vont sur le net, quels types de pathologies sont les plus représentées ?

J'ai eu le cas une ou deux fois mais je ne sais plus pourquoi.

CONSEQUENCES

11) Si oui, viennent-ils avec leur diagnostic ?

Non.

12) Quel est leur état d'esprit ? plus angoissés ? plus rassurés ? indifférents ?

Ils débitent, même si on va leur dire quelque chose de différent, de toute façon ils ont lu, et ils ne prennent en compte que ce qu'on leur dit et qu'ils ont lu. Ils sont déjà convaincus de quelque chose.

13) Est-ce que cela amène plus de questions de la part des patients sur leur pathologie ?

C'est plus des affirmations que des questions en fait.

14) Vous remettent-ils en question ? vous mettent-ils en porte-à-faux ?

Ils m'ont déjà fait douter.

15) Au contraire, vous demandent-ils plus de leur expliquer ce qu'ils ont lu ?
Non.

VOTRE OPINION

16) Pensez vous que les patients qui ont cherché sur le net ont moins confiance en leur médecin ?

Oui

17) Quelle est leur implication dans la gestion de leur pathologie ?

Ils s'impliquent comme eux pensent que c'est le mieux.

18) Pensez vous que les sites médicaux soient bénéfiques dans la prise en charge des pathologies ?

Pour le professionnel de santé c'est bien mais pour les patients c'est bien qu'ils en sachent un peu mais pas trop non plus.

19) Que pensez vous du contenu des sites médicaux ?

Ça dépend quel site, je pense que certains sites sont simplistes, d'autres prennent des cas rares. Ça dépend des sites.

En attendant, moi ça m'aide parfois de les consulter !

A L'AVENIR

20) Incitez-vous les patients à se documenter sur Internet ?

Non

21) Sinon comptez-vous le faire ?

Non, je ne prends pas de risque.

22) Vous paraît-il intéressant de l'utiliser comme moyen de communication avec les patients (résultats d'analyses, évolution clinique...) ?

Oui mais il y a l'inconvénient de si ça a été vu pas, s'il y a quelque chose d'urgent, par rapport à la responsabilité. Mais c'est bien parce que ça évite qu'ils viennent entre deux consultations pour montrer leurs résultats. Ça ferait gagner du temps.

23) Racontez moi la dernière fois que vous avez été confronté à un problème en rapport avec Internet ?

Je ne sais pas, je n'en ai pas en tête.

24) Sachant que Internet s'est démocratisé depuis 10ans environ, avez-vous noté une évolution de la relation médecin patient ?

Non posée.

25) Avez-vous une suggestion ?

Ça serait bien qu'il y ait une petite phrase disant que chaque cas est différent qu'il faut consulter un médecin et qu'il ne faut pas faire de généralités de tout ce qu'ils disent.

ENTRETIEN N°4

Dr H

09/12/2008

GENERALITES

1) Où travaillez vous ?

Dans une unité de recherche et remplacement occasionnel pendant les vacances et régulier à partir de janvier.

2) Depuis combien d'années exercez-vous ? quel âge avez-vous ? installé ou remplaçant ?

Je suis thésée depuis deux mais je remplace depuis trois ans et demi, quatre ans.

A paris 15eme. J'ai 31 ans.

3) Utilisez vous Internet personnellement ?

Oui

4) Connaissez vous le logo HON code ?

Non

5) Quel type de patientèle avez-vous? (CMU, retraités, personnes actives)

15% de CMU, très peu d'AME, de 0 à 100ans, assez variée, pas de déséquilibre homme femme

6) Ages des patients ? non posée

QUI CONSULTE ?

7) Est-il déjà arrivé que des patients vous parlent de ce qu'ils ont cherché sur Internet ?

Oui,

8) Sinon, posez- vous la question ?

La question d'Internet peut venir dans un deuxième temps mais d'abord je vais dire : « vous avez pensé à quoi ? », par exemple ils pensent à un cancer ou autre. Je cherche à savoir ce qu'ils pensent, ce qu'ils savent dessus, s'ils ont été chercher des infos, et je leur dis : « sur Internet ? Parce qu'on trouve plein de trucs ! », Je cherche à savoir s'ils ont été chercher.

9) Quels types de patients parmi les vôtres consultent le plus le net ?

Les jeunes cadres dynamiques et les gamins.

10) Dans ceux qui vont sur le net, quels types de pathologies sont les plus représentées ?

Tous les trucs dermato, ils vont aller regarder assez vite s'ils ont des boutons ; euh...les cancers, s'ils pensent à une leucémie, ils y vont.

CONSEQUENCES

11) Si oui, viennent-ils avec leur diagnostic ?

Je n'arriverai pas à faire un lien entre le fait qu'ils aient regardé sur Internet et le fait qu'ils arrivent avec un diagnostic.

12) Quel est leur état d'esprit ?

En général ils sont inquiets, puis il y a quand même une compétition avec ce que dit Internet, il faut dealer avec ça, faut se débrouiller.

13) Est-ce que cela amène plus de questions de la part des patients sur leur pathologie ?

Non, puisqu'ils mettent un mot, donc puisqu'ils ont mis un mot, voilà c'est tout.

14) Vous remettent-ils en question ? vous mettent-ils en porte-à-faux ?

Sûrement, je n'ai pas d'exemple en tête mais sûrement. Mais pas forcément en porte-à-faux, pas forcément négatif, c'est plutôt : « ah, oui, c'est ce qu'ils disaient sur Internet ! », c'est pas de la compé'.

15) Au contraire, vous demandent-ils plus de leur expliquer ce qu'ils ont lu ?

Ben rarement, c'est moi qui vais leur poser la question : « vous avez compris ce que vous avez lu ? », et là, non, alors il faut peut être que je vous explique ! Je n'ai pas l'impression qu'ils comprennent vraiment, en tout cas sur des pathologies graves. Et puis je ne suis pas sûre qu'ils aient envie de comprendre. Ça c'est autre chose. Mais en général je réexplique, et là ils sont preneurs.

VOTRE OPINION :

16) Pensez vous que les patients qui ont cherché sur le net ont moins confiance en leur médecin ?

Je ne sais pas si c'est du manque de confiance ou de l'ordre de... je pense que le médecin se sent remis en cause, ce qui m'est déjà arrivé. Je me dis M... qu'est ce que je vais bien pouvoir lui dire... ouf ! on était cohérent avec la toile ; ou alors est-ce que c'est de l'ordre du sentiment du médecin, c'est pas du patient qui va aller chercher les informations là où elles sont et on fait tous ça. Finalement la parole du toubib [en tant que remplaçant un peu moins], mais c'est médecin habituel, il n'y pas de raison. Après c'est au médecin de réussir à convaincre ou négocier avec ce qui avait été dit sur la toile.

On peut aller voir le site ensemble ou revenez avec l'impression du site, ça peut être didactique.

17) Quelle est leur implication dans la gestion de leur pathologie ?

Y a des trucs sur les forums des patients, je pense à une SLA (sclérose latérale amyotrophique) que j'ai vue il n'y a pas longtemps et qui gère a la maison dans sa vie quotidienne grâce aux forums de patients. Moi je leur conseille en plus d'aller sur les forums de pathologies de ce type là.

18) Pensez vous que les sites médicaux soient bénéfiques dans la prise en charge des pathologies ?

Sur le point des forums des maladies particulières, oui. Si on va sur « médinfo ».

Doctissimo Je trouve qu'il y a tellement de pubs que c'est gênant. Quand tu vois la pub pour « rhinadvil » tu te dis ils n'ont rien compris ! ça m'énerve beaucoup, il n'y aurait pas de pub, comme wikipédia. Le côté sponsor de l'industrie pharmaceutique me gêne beaucoup.

19) Que pensez vous du contenu des sites médicaux ?

Justement ! Le côté sponsorisé par l'industrie me gêne.

Internet est un outil comme un autre comme l'était le dictionnaire, mais le Robert on était sûr de ce qu'il y avait dedans, alors que les sites... après c'est à nous de dire qu'il y a sites qui sont bien et d'autres qui sont moins bien.

A L'AVENIR...

20) Incitez-vous les patients à se documenter sur Internet ?

Non, pas à se documenter sur la pathologie en elle-même, mais la gestion du handicap, oui

21) Sinon comptez-vous le faire ?

Pas sur la pathologie elle-même.

22) Vous paraît-il intéressant de l'utiliser comme moyen de communication avec les patients (résultats d'analyses, évolution clinique...) ?

Je pensais aux INR... euh, il y avait un cabinet où j'ai remplacé, où il y avait un mec qui était en voyage d'affaire tout le temps et qui avait un blackberry et on lui envoyait ses résultats par Internet en lui disant de ne pas modifier son traitement. Faut que ce soit des gens qui ont des réajustements de traitement réguliers, en dehors de l'INR, il n'y en a pas 18 000 ! Et des gens qui ont un accès Internet permanent, facile et en dehors des chefs d'entreprise ... y a l'insuline éventuellement, pour les diabétiques.

23) Racontez moi la dernière fois que vous avez été confronté à un problème en rapport avec Internet ?

Avec les patients pas tant que ça... après comme utilisation comme outil dans une consult' oui, notamment en dermato, regarder comment est un zona...

24) Sachant que Internet s'est démocratisé depuis 10ans environ, avez-vous noté une évolution de la relation médecin patient ? non posée.

25) Avez-vous une suggestion ?

Je ne suis plus vraiment prête à remplacer dans un cabinet où il n'y a pas Internet, l'ADSL, parce que j'ai énormément de communication Internet personnelle dans la journée, et en plus quand je ne sais pas faire quand il y a le conseil aux voyageurs, le dernier BEH, je vais voir sur Internet, je l'utilise comme outil de consultation, à mon avis quotidien.

ENTRETIEN N°5

Dr O

11/12/08

GENERALITES

1) Où travaillez vous ?

Remplaçant à Issy Les Moulineaux 92, remplacements irréguliers, les petites vacances scolaires, de temps en temps les samedis matins, et les week end en maisons médicales.

2) Depuis combien d'années exercez-vous ? quel âge avez-vous ? installé ou remplaçant ?

Depuis mai 2008, depuis que j'ai fini l'internat. J'ai 31 ans.

3) Utilisez vous Internet personnellement ?

Oui

4) Connaissez vous le logo HON code ?

Non

5) Quel type de patientèle avez-vous? (CMU, retraités, personnes actives)

Assez variée, pas mal de personnes entre 20 et 40 ans, c'est les patients du médecin que je remplace, c'est vrai qu'il a peu de personnes âgées, plutôt des adultes entre 20 et 40 voire 50, selon les patientèles il y a parfois quelques enfants. Ça dépend aussi de la période, en période d'épidémie, il y a plus d'enfants.

Il y a plus de personnes actives.

6) Ages des patients ?

Non posée.

QUI CONSULTE ?

7) Est-il déjà arrivé que des patients vous parlent de ce qu'ils ont cherché sur Internet ?

Rarement, ils n'en parlent pas spontanément, soit je leur demande, je vais à la pêche aux informations, ils vont me répondre : « ah oui j'ai vu ça sur Internet », ou je leur dis vous avez vu une connerie sur Internet, ils me répondent : « oui ! », sinon ils ne le disent pas spontanément qu'ils sont allés voir sur Internet. Ça reste assez rare.

8) Sinon, posez- vous la question ?

9) Quels types de patients parmi les vôtres consultent le plus le net ?

C'est pas les personnes âgées parce qu'elles ne savent pas l'utiliser, ça va être les plus jeunes. Ça reste des personnes particulières, un peu obsessionnelles qui veulent avoir toutes les informations, qui sont vachement concernées par le sujet. La personne Lambda qui n'est pas trop névrosée n'ira pas chercher sur Internet et écouterait son médecin et dira il a raison.

10) Dans ceux qui vont sur le net, quels types de pathologies sont les plus représentées ?

J'ai peu de personnes qui regardent sur internet donc je ne pourrai pas te dire. Comme je remplace pas beaucoup je n'en ai pas beaucoup qui regarde sur internet, je pourrai pas répondre spontanément.

CONSEQUENCES

11) Si oui, viennent-ils avec leur diagnostic ?

De ceux qui regardent sur internet ? Parce que j'ai des patients qui débarquent avec « j'ai l'angine, j'ai ci, j'ai ça ...c'est tombé sur les bronches, j'ai besoin d'antibiotiques » mais c'est pas forcément ceux qui regardent sur internet c'est un peu le tout venant.

12) Quel est leur état d'esprit ?

Lorsqu'ils débarquent en disant je veux tel truc, je me dis qu'il va falloir utiliser beaucoup d'arguments pour leur faire changer l'état d'esprit pour leur faire comprendre que c'est pas bactérien mais viral. Il faut un bon argumentaire.

Généralement, ils viennent avec l'état d'esprit : « j'ai besoin de tel médicament, j'ai besoin de ça, il va falloir que tu me le donnes », soit ils ont raison, ils en ont besoin ; soit ils ont tort et il faut y aller avec des pincettes pour comprendre que ce n'est pas ça, qu'ils ont besoin d'autres choses.

13) Est-ce que cela amène plus de questions de la part des patients sur leur pathologie ?

Le problème c'est que je sais pas s'ils recherchent sur internet. Je n'en ai pas tant que ça qui cherchent, ils n'en parlent pas en tout cas, peut être qu'ils regardent... (Pause)

Pour ceux qui ont une pathologie grave parce que j'en ai quand même eu, genre des signes de lymphome, ils débarquent avec des questions parce qu'ils ont lu des choses qu'ils ont du mal à interpréter, ils reconnaissent que ce qu'ils ont vu sur internet, c'est les choses super graves, on lit toujours des conséquences catastrophiques de certaines maladies, mais ils ne sont pas en mesure de savoir effectivement. Ce que je leur dis c'est que sur internet on va lire le pire et très souvent il n'y a pas de notion de pourcentage de probabilités d'apparition de la chose pire donc ils peuvent se tromper.

14) Vous remettent-ils en question ? vous mettent-ils en porte-à-faux ?

Non, ils veulent plus avoir des informations complémentaires, le fait de regarder sur internet c'est pas pour me dire que j'ai tort, c'est pour me dire « j'ai besoin de plus de réponses et d'informations »

(Pause)

15) Au contraire, vous demandent-ils plus de leur expliquer ce qu'ils ont lu ?

Oui ! Voilà quand ils ont lu quelque chose ils veulent une explication ça c'est sûr parce que très souvent ils se rendent compte qu'ils n'ont pas compris ou que ce qu'ils ont compris n'est pas forcément correct.

VOTRE OPINION

16) Pensez vous que les patients qui ont cherché sur le net ont moins confiance en leur médecin ?

Non je ne pense pas, je pense tout simplement que comme le média existe et qu'il y a de l'info ils font comme tout le monde, ils vont à la pêche aux informations ; mais c'est pas qu'ils ont moins confiance en leur médecin, c'est qu'ils veulent avoir le maximum d'informations sur leur maladie. Je trouve ça somme toute tout à fait normal, c'est pas une question de confiance. Après c'est au médecin de savoir ce qu'ils ont lu et ce qui a pu les inquiéter. (Pause) dans ce qui a pu les inquiéter il faut faire la séparation entre le vrai et le faux, c'est ça le plus important.

17) Quelle est leur implication dans la gestion de leur pathologie ?

J'en ai aucune idée... *sur une pathologie chronique ?* J'en ai peut être pas eu assez.

18) Pensez vous que les sites médicaux soient bénéfiques dans la prise en charge des pathologies ?

Oui mais l'essentiel c'est qu'il faut aiguiller les patients vers de sites médicaux sérieux et reconnus parce qu'on peut lire de tout et n'importe quoi. Il y a plein de sites différents il faut vraiment orienter les patients vers des sites qui ont été « validés » qui sont sérieux sinon ils ne peuvent pas avoir les bonnes informations. Mais ça peut les aider, il y a quand même pas mal de sites d'associations pour accompagner où c'est pas forcément des médecins qui ont fait le site mais des gens qui sont malades pour accompagner des patients sur une maladie chronique et qui donnent des conseils beaucoup plus pratiques qu'on n'aurait pas forcément émis nous-mêmes spontanément, tandis que des gens qui ont déjà vécu la même situation peuvent donner des idées pratiques intéressantes pour les aider à gérer certains problèmes de la maladie, l'alimentation, comment se déplacer ... voilà, que sais-je. Ça c'est intéressant. Il y a une profusion de sites et d'informations et les gens ont besoin d'informations pour se sentir rassuré. Savoir que d'autres personnes ont les mêmes problèmes que vous permet de se sentir moins seul.

19) Que pensez vous du contenu des sites médicaux ?

Donc ce que tu penses des sites médicaux c'est ce que tu viens de dire ?

Oui

A L'AVENIR...

20) Incitez-vous les patients à se documenter sur Internet ?

Non, en même temps je ne le fais pas sauf si je pense avoir un bon site internet dont je sois sûr.

Je ne le fais pas parce que justement ce que je te disais tout à l'heure, ils vont retenir les pires conséquences sans lire que cette conséquence est super rare que la majorité du temps ça se passe très bien et ça ils ne le lisent pas ; ils sont comme tout le monde ils vont lire que telle maladie entraîne tel cancer et hop on meurt et voilà ! Ils vont lire les choses pires et ça va les paniquer et ils vont débarquer avec ça.

Souvent les sites internet surtout les sites purement médicaux sont faits pour les médecins et pas pour les patients qui ne sont pas toujours en mesure [sauf s'ils ont une formation médicale] de bien comprendre et de bien faire la part des choses dans ce qu'ils lisent.

Après c'est différent pour les sites d'association de patients qui sont plus orientés pour le patients c'est beaucoup plus intelligible. Ceux là ça va. Ça m'est déjà arrivé d'orienter certains patients par exemple pour des problèmes de tabagisme ou d'alcoolisme, de leur dire de se renseigner sur les sites pour trouver des associations d'entraide où ils pourraient être aidés.

21) Sinon comptez-vous le faire ?

Non posée.

22) Vous paraît-il intéressant de l'utiliser comme moyen de communication avec les patients (résultats d'analyses, évolution clinique...) ?

Ça pourrait être intéressant mais avec les patients ? Non, parce qu'ils ne savent pas interpréter les résultats d'analyse. Si on a besoin de leur dire que la bandelette urinaire est positive il vaut mieux les avoir au bout du fil et leur dire quoi faire je ne pense pas que soit intéressant pour les patients de communiquer par internet ce genre de chose.

Ensuite qu'on puisse communiquer avec le laboratoire, oui, pour qu'on puisse gagner du temps. Avec le patient c'est inintéressant, il vaut mieux l'avoir au bout du fil, parce que de toute façon, une bonne discussion au téléphone vaut toujours mieux qu'un mail où au final le patient a toujours des questions à poser et par mail on ne peut pas le faire.

23) Racontez moi la dernière fois que vous avez été confronté à un problème en rapport avec Internet ?

J'ai pas vraiment de problème avec internet, ça m'arrive de l'utiliser devant les patients.

La dernière fois que je l'ai utilisé, c'était pour une femme enceinte qui venait avec une virose ORL, elle voulait savoir ce qu'elle pouvait prendre comme traitement alors j'ai utilisé le site du CRAT, je lui ai donc montré ce site, comment ça fonctionnait en fonction de ses symptômes. Je lui ai expliqué que c'était un site complètement reconnu et validé pour justement prendre en charge les femmes enceintes. C'était pas vraiment un problème c'était pour lui montrer que c'était parfaitement utile dans certaines conditions.

24) Sachant que Internet s'est démocratisé depuis 10ans environ, avez-vous noté une évolution de la relation médecin patient ?

Non posée.

25) Avez-vous une suggestion ?

Il y a bien des choses à faire, on pourrait imaginer des sites spécialement pour les patients ; on leur explique par exemple si on veut éviter d'avoir tous les patients qui débarquent en période d'épidémie dans les cabinets médicaux, on pourrait faire des sites vraiment orientés pour eux, avec des mots simples de symptomatologie que ce n'est pas grave. Comment on peut se gérer en attendant d'aller cavalier chez le médecin pour rien.

Il faudrait mieux cloisonner ce qu'il y a sur un site, quand ils vont sur un site ils n'en tirent que ce qu'ils ont envie d'en tirer, il faudrait éviter d'accéder trop facilement à l'information parfois, parce que c'est plutôt négatif pour eux, parce qu'ils ne sont pas complètement en mesure d'interpréter tout ce qu'ils lisent et d'avoir un avis correct. Il y a des choses à faire tout comme instaurer le contrôle parental pour les enfants pour éviter qu'ils ne tombent sur des sites pornographiques. Mais bon c'est trop tôt et actuellement internet ne le permet pas.

Ce qui est important c'est peut être plutôt que le médecin sache, en particulier pour les grosses maladies, c'est savoir ce que le patient a lu sur internet et si il a des questions qu'il n'ose pas poser.

C'est plutôt à nous de les aiguiller sur ce qu'on connaît.

Autre suggestion ? Peut être des sites internet pour nous médecins généralistes plus orientés vers la médecine générale et la pratique courante pour des maladies un peu plus graves, parce que parfois on ne sait pas trop quoi faire sur les sites qui existent, ça reste une prise en charge hospitalière très protocolaire et pas assez orientée sur la médecine générale.

ENTRETIEN N°6

Dr L (secteur 1)
09/01/09

GENERALITES

1) Où travaillez vous ?

Nanterre 92

2) Depuis combien d'années exercez-vous ? quel âge avez-vous ? installé ou remplaçant ?

Je suis installée depuis un an. J'ai 34 ans. J'ai commencé à remplacer depuis 2005.

3) Utilisez vous Internet personnellement ?

Oui.

4) Connaissez vous le logo HON code ?

Non.

5) Quel type de patientèle avez-vous? (CMU, retraités, personnes actives)

Des enfants, des femmes, un peu de tout, des personnes âgées.

6) Ages des patients ?

Non posée.

QUI CONSULTE ?

7) Est-il déjà arrivé que des patients vous parlent de ce qu'ils ont cherché sur Internet ?

Oui, par rapport à leur maladie, dès qu'on leur dit un truc ils regardent sur Internet maintenant.

8) Sinon, posez- vous la question ?

Non, je pose pas la question spontanément.

9) Quels types de patients parmi les vôtres consultent le plus le net ?

Les patients entre 20 et 40 ans.

10) Dans ceux qui vont sur le net, quels types de pathologies sont les plus représentées ?

C'est plus par rapport à une radio, quand ils ont pas compris un mot, ils vont chercher... je dirai plutôt les pathologies rhumato.

CONSEQUENCES

11) Si oui, viennent-ils avec leur diagnostic ?

Non, pas spécialement

12) Quel est leur état d'esprit ?

Souvent ils demandent si on est d'accord.

13) Est-ce que cela amène plus de questions de la part des patients sur leur pathologie ?

Oui, je pense.

14) Vous remettent-ils en question ? vous mettent-ils en porte-à-faux ?

Non.

15) Au contraire, vous demandent-ils plus de leur expliquer ce qu'ils ont lu ?

Oui.

VOTRE OPINION

16) Pensez vous que les patients qui ont cherché sur le net ont moins confiance en leur médecin ?

Non, je pense pas qu'ils aient moins confiance, ils sont juste curieux.

17) Quelle est leur implication dans la gestion de leur pathologie ?

Je les trouve plus impliqués que les autres, ils ont cherché ce qui pourrait les soulager ou les guérir.

18) Pensez vous que les sites médicaux soient bénéfiques dans la prise en charge des pathologies ?

Ya du pour et du contre. Ya des choses bien, mais ya des choses fausses et que les patients lisent et qu'ils croient aussi. Moi j'ai le cas d'une dame qui veut pas se faire vacciner par la varicelle parce qu'elle dit que ça donne l'autisme, parce que justement sur Internet, elle a lu qu'il y avait des cas d'autisme après le vaccin contre la varicelle. Y a du pour et du contre.

19) Que pensez vous du contenu des sites médicaux ?

C'est pas mal fait dans l'ensemble. Quand tu sais où tu vas chercher c'est pas mal fait.

A L'AVENIR...

20) Incitez-vous les patients à se documenter sur Internet ?

D'eux-mêmes ?

Oui

Peut être... c'est vrai que je n'y ai pas pensé.

21) Sinon comptez-vous le faire ?

Non posée

22) Vous paraît-il intéressant de l'utiliser comme moyen de communication avec les patients (résultats d'analyses, évolution clinique...) ?

Je sais pas si c'est faisable. Parce qu'ils posent des questions... je suis pas sûre. Puis ça prendrait beaucoup de temps.

23) Racontez moi la dernière fois que vous avez été confronté à un problème en rapport avec Internet ?

C'est le cas de la varicelle, j'étais pas du tout au courant, j'avais pas entendu parler de cette rumeur qui vient d'Angleterre. Je savais pas trop quoi lui dire à la dame.

Est-ce que tu as vérifié ?

Après j'ai vérifié et c'était faux. C'est vrai qu'il y avait plusieurs études mais après elles ont été démenties.

24) Sachant que Internet s'est démocratisé depuis 10ans environ, avez-vous noté une évolution de la relation médecin patient ?

Non posée.

25) Avez-vous une suggestion ?

Non, pas spécialement.

ENTRETIEN N°7

Dr B (secteur 1)
09/01/09

GENERALITES :

1) Où travaillez vous ?

Nanterre 92.

2) Depuis combien d'années exercez-vous ? quel âge avez-vous ? installé ou remplaçant ?

4ans, j'ai 34 ans, installée depuis 2ans.

3) Utilisez vous Internet personnellement ?

Oui.

4) Connaissez vous le logo HON code ?

Non.

5) Quel type de patientèle avez-vous? (CMU, retraités, personnes actives)

De la pédiatrie, de la gynéco, plutôt des patients jeunes en fait. J'ai 60% de moins de 60 ans.

J'ai une majorité de gens actifs, je dirai bien 70-30%, 70% actifs ; il y en a pas mal qui ont accès à internet.

6) Ages des patients ?

QUI CONSULTE ?

7) Est-il déjà arrivé que des patients vous parlent de ce qu'ils ont cherché sur Internet ?

Oui.

8) Sinon, posez- vous la question ?

Non, jamais. C'est à eux de le dire

9) Quels types de patients parmi les vôtres consultent le plus le net ?

Les patients actifs en effet, ceux qui sont angoissés surtout, ceux qui sont inquiets et qui ont accès à la culture d'internet.

10) Dans ceux qui vont sur le net, quels types de pathologies sont les plus représentées ?

Les douleurs abdominales, les douleurs articulaires ou les problèmes graves, les masses, les problèmes neurologiques... des choses comme ça.

CONSEQUENCES :

11) Si oui, viennent-ils avec leur diagnostic ?

Ah oui ! Avec un diagnostic internet. « J'ai lu sur internet que ça peut être ça, est-ce que c'est ça ? » mais pas « j'ai ça, qu'est ce qu'il faut que je fasse ? » mais « j'ai une douleur à cet endroit, une masse... j'ai lu sur internet que ça peut être ça, est-ce que c'est vraiment ça ? Qu'est-ce qu'on peut faire dans ce cas là ? »

12) Quel est leur état d'esprit ?

Il y en a qui sont super inquiets et qui veulent que tu les rassures. Il y en a d'autres qui cherchent leur pathologie, et qui sont contents d'avoir une étiquette, ils aimeraient bien que tu dises que c'est ça. Et puis pour d'autres ça correspond à leur tempérament, ils veulent éliminer certaines pathologies et ils de te disent : « j'ai ci, je voudrais savoir si j'ai ça, dites moi ce que c'est. »

13) Est-ce que cela amène plus de questions de la part des patients sur leur pathologie ?

C'est très variable, parce qu'en fait souvent,

J'ai 3 cas en tête : j'ai le cas de la femme qui vient pour son fils qui a mal au ventre, pour une douleur abdominale, qui a peur d'une urgence chirurgicale, ça pose d'autres questions qui sont plus de gravité ; quand ils viennent pour une douleur abdo mais quand ils n'ont pas internet, ils disent que c'est l'appendicite.

J'ai une patiente qui ne sait pas ce qu'elle a, elle a mal aux articulations, elle est plutôt rassurée par l'idée qu'elle a vraiment une maladie et qu'elle n'est pas folle, donc elle est plutôt contente, elle est plutôt du genre à dire « j'ai vu ça sur internet, aidez moi à diagnostiquer », donc c'est pas des questions, c'est plutôt une information « il faut que vous cherchiez ça, ça, ça » c'est elle qui me forme !

Sinon c'est une histoire de cancer et dans ce cas là ça amène des questions.

C'est vraiment variable.

14) Vous remettent-ils en question ? vous mettent-ils en porte-à-faux ?

Par rapport aux connaissances qu'ils amènent ? Oui. Pas en porte-à-faux parce que je suis rarement en porte-à-faux, mais ils me mettent dans un coin que je ne connais pas parce qu'ils me parlent de maladies que je ne connais pas.

15) Au contraire, vous demandent-ils plus de leur expliquer ce qu'ils ont lu ?

Oui, ils me demandent de leur expliquer ce qu'ils ont lu et surtout de les rassurer, on n'est pas en porte-à-faux parce qu'ils ne nous remettent pas en question par internet. Ils posent des questions par rapport à ce qu'ils ont lu sur internet, mais c'est pas pour autant qu'ils remettent en question tes connaissances.

VOTRE OPINION :

16) Pensez vous que les patients qui ont cherché sur le net ont moins confiance en leur médecin ?

Non, pas du tout, c'est une question d'angoisse et de culture personnelle.

17) Quelle est leur implication dans la gestion de leur pathologie ?

Elle est bonne. En général, c'est des gens qui sont cortiqués donc ils vont déjà s'investir dans leur pathologie. S'ils vont sur internet, c'est qu'ils sont encore plus impliqués.

Souvent ils sont très impliqués parfois trop. Même pour un petit truc, ils sont très impliqués.

18) Pensez vous que les sites médicaux soient bénéfiques dans la prise en charge des pathologies ?

C'est très variable selon les pathologies. C'est important d'éliminer les idées reçues des sites. Les forums de discussion, c'est le pire qui soit.

Le mieux, à mon avis, est qu'ils en discutent avec nous et qu'ils retournent sur le site après, parce qu'on leur explique des choses et du coup quand ils retournent sur le site, ils disent « ah, ça elle me l'a dit et puis y a ça et ça... », je pense qu'on est là pour les rassurer, on n'est pas du tout mis en cause avec l'internet.

19) Que pensez vous du contenu des sites médicaux ?

C'est bien fait, en tant que médecin c'est pas du tout suffisant pour répondre à nos questions, parce que ça répond pas aux questions que nous nous posons. Mais doctissimo et tout ça je trouve que c'est assez didactique et bien.

A L'AVENIR...

20) Incitez-vous les patients à se documenter sur Internet ?

Non.

21) Sinon comptez-vous le faire ?

Ça dépend quelle personne, y'en a qui viennent avec des idées d'internet et des questions d'internet, je vais leur dire de regarder telle pathologie, ils vont regarder de toute façon ; je pense que ce n'est pas intéressant pour les patients de connaître leur maladie. Ça ne sert à rien, pour moi, ça ne sert à rien.

22) Vous paraît-il intéressant de l'utiliser comme moyen de communication avec les patients (résultats d'analyses, évolution clinique...) ?

Ça peut être un moyen de communication pour qu'ils comprennent, mais de toute façon ce qu'ils ne veulent pas comprendre avec toi, ils ne l'apprendront pas avec internet. Les gens qui ne veulent pas entendre quelque chose, ils ne l'apprendront pas et ils ne le liront pas.

Pour communiquer des résultats d'analyse ? Non.

Ils vont rien comprendre. Le problème d'internet, c'est que si on te dit VS>10 c'est pas normal, ils vont débarquer à toute allure parce qu'ils ont une VS à 11, et dire « qu'est ce que j'ai ? » parce que c'est pas écrit sur internet. Ça va être pire et plus source d'angoisse, donc non je ne suis pas pour.

Je pense qu'un résultat biologique seul ne veut rien dire et en plus c'est une source d'anxiété pour les gens quand c'est en gras.

23) Racontez moi la dernière fois que vous avez été confronté à un problème en rapport avec Internet ?

J'ai jamais eu de problème par rapport à un internet.

La dernière fois c'était une femme qui était enceinte qui avait lu plein de choses sur les forums de discussion et pas des sites internet médicaux ou scientifiques sur telle ou telle chose, elle m'a posé plein de questions par rapport à la grossesse, par rapport au régime, par rapport à toutes les recommandations etc....

Ya des choses que je ne connaissais pas, moi j'avoue largement mes limites et je leur dis que je connais pas quand je connais pas.

24) Sachant que Internet s'est démocratisé depuis 10ans environ, avez-vous noté une évolution de la relation médecin patient ?

Non posée.

25) Avez-vous une suggestion ?

Je pense que ça serait bien qu'on ait nous les médecins des listes de sites simples, parce que moi je ne les connais pas.

Par rapport aux gens qui nous posent des questions, qu'on puisse avoir des sites qui répondent vraiment aux bonnes questions.

Pour nous, des sites avec les traitements, parce que je pense que le plus compliqué pour nous c'est la thérapeutique des infections ...

On a le site de l'HAS qui est bien fait pour certains trucs mais y a plein de choses où on n'a rien du tout et il faut chercher dans les bouquins ou dans ta tête, c'est la seule chose qui marche.

C'est dommage parce que pas plus tard qu'hier j'ai eu une bartholinite, je savais pas quel antibiotique mettre, j'ai cherché sur doctissimo, ils m'ont dit contre les BGN et les anaérobies, je me suis dit Flagyl, quand tu vas dans Flagyl, c'est contre les BGN et les anaérobies, donc j'ai mis du Flagyl. J'ai téléphoné au gynéco ce matin qui m'a dit « Augmentin », pour les anaérobies j'étais pas certaine de moi. Donc j'ai lu sur internet un truc qui m'a conforté dans mon diagnostic mais ça ne m'a pas du tout aidé pour le traitement.

ENTRETIEN N°8

Dr R (secteur 1)
09/01/09

GENERALITES :

1) Où travaillez vous ?

Nanterre 92

2) Depuis combien d'années exercez-vous ? quel âge avez-vous ? installé ou remplaçant ?

37ans, j'ai 64 ans, je suis retraité depuis une semaine !

3) Utilisez vous Internet personnellement ?

Oui.

4) Connaissez vous le logo HON code ?

Non.

5) Quel type de patientèle avez-vous? (CMU, retraités, personnes actives)

Beaucoup d'enfants, je crois que c'est 1/3 de la patientèle, et beaucoup de pathologies chroniques.

6) Ages des patients ?

Une patientèle en moyenne qui n'est pas très vieille, mais très séparée avec des enfants et des pathologies très invalidantes.

QUI CONSULTE ?

7) Est-il déjà arrivé que des patients vous parlent de ce qu'ils ont cherché sur Internet ?

Pas vraiment, c'est rare

8) Sinon, posez- vous la question ?

Non, jamais.

9) Quels types de patients parmi les vôtres consultent le plus le net ?

C'est forcément des intellectuels... mais c'est embêtant parce que mes patients ne me disent pas vraiment avoir consulté le net. C'est bizarre, dans ma patientèle y a pourtant pas mal d'intellos, mais y a aussi pas mal de travailleurs immigrés, un gros tiers.

10) Dans ceux qui vont sur le net, quels types de pathologies sont les plus représentées ?

Je pense que c'est les pathologies sévères, les gens qui ont des trucs très graves.

CONSEQUENCES :

11) Si oui, viennent-ils avec leur diagnostic ?

Non, en tout cas ils ne le disent pas. Je leur permets peut être pas.

12) Quel est leur état d'esprit ? (donc vous ne connaissez pas leur état d'esprit ?)

Non.

13) Est-ce que cela amène plus de questions de la part des patients sur leur pathologie ?

Je ne crois pas, je pense que ce qui leur permet de poser des questions sur leurs pathologies, c'est l'entretien ouvert, pas l'entretien fermé. C'est plus la façon de diriger l'entretien.

14) Vous remettent-ils en question ? vous mettent-ils en porte-à-faux ?

C'est difficile de me remettre en question parce que je me remets en question moi-même. Je n'ai pas tellement en consultation, c'est plus des gens qui affirment les choses de façon péremptoire qui risquent de se voir remis en question. Moi je me sens pas remis en cause parce que le gars dit autre chose que moi. C'est pas mon problème.

15) Au contraire, vous demandent-ils plus de leur expliquer ce qu'ils ont lu ?

Non, ils me demandent sur des résultats d'examen, des radios, les tensions. Le net, je sais pas.

VOTRE OPINION :

16) Pensez vous que les patients qui ont cherché sur le net ont moins confiance en leur médecin ?

Je ne crois pas, il n'y a aucune raison, pourquoi ils auraient moins confiance en leur médecin ?

A moins de penser que le fait qu'ils aient moins confiance les entraîne à chercher sur le net. C'est dans ce sens là que ça se passerait.

17) Quelle est leur implication dans la gestion de leur pathologie ?

Pour moi ou pour eux ? Parce que moi je cherche sur Internet devant eux.

Pour eux, un des dangers est qu'ils peuvent s'accrocher à des informations parcellaires ou qui sont le fait d'un groupe de médecins ou d'un médecin, ou de même de non médecins qui ne sont pas vérifiées.

Je pense par exemple à la recherche des PSA pour le dépistage du cancer de la prostate qui est très favorisée par la corporation des urologues, qui fait que les gens arrivent avec cette demande là. Mais il y a des pubs dans la télé et la presse, c'est la « com » en général

18) Pensez vous que les sites médicaux soient bénéfiques dans la prise en charge des pathologies ?

S'ils sont bien faits pourquoi pas, par exemple il y a un site de la sécurité sociale sur les pathologies infectieuses qui n'est pas mal fait. Ça peut donner des arguments aux patients

19) Que pensez vous du contenu des sites médicaux ?

C'est très variable. L'exemple des urologues qui veulent qu'on recherche le cancer de la prostate pour des buts de fonctionnement de leurs cabinets médicaux et des actes chirurgicaux. C'est un exemple.

Internet, y a de tout ! Mais il y a de l'info, on peut faire le tri on peut discuter, moi ça ne me dérange pas.

A L'AVENIR...

20) Incitez-vous les patients à se documenter sur Internet ?

Oui ça m'arrive, bien sûr pour les voyages. Je pense par exemple au cancer du pancréas, un patient qui en a un, la famille vient, ils ne comprennent pas toujours que c'est des pathologies très rapides d'évolution ; c'est pas mal de leur faire confirmer sur Internet qui voient aussi que c'est des choses qui arrivent assez brutalement, ça peut nous aider à leur faire comprendre la situation.

21) Sinon comptez-vous le faire ?

Non posée.

22) Vous paraît-il intéressant de l'utiliser comme moyen de communication avec les patients (résultats d'analyses, évolution clinique...) ?

C'est à risque parce que le jour où la communication ne se fait pas bien il va y avoir un problème. Je préfère le téléphone, il y a une voix directe, on s'est entendu ou on ne s'est pas entendu. Après on peut toujours dire qu'on s'est parlé alors que ce n'est pas vrai. Alors que là on peut passer à côté du mail, c'est à risque. Ça c'est comme le répondeur téléphonique, c'est des galères.

23) Racontez moi la dernière fois que vous avez été confronté à un problème en rapport avec Internet ?

Personnellement, je vais chercher sur Internet, quand il y a des pathologies que je ne connais pas ou du vocabulaire un peu compliqué. Je ne me prive pas je l'utilise beaucoup, parce qu'en vieillissant, on a plus besoin parce que la mémoire est moins bonne.

24) Sachant que Internet s'est démocratisé depuis 10ans environ, avez-vous noté une évolution de la relation médecin patient ?

Non.

25) Avez-vous une suggestion ?

Moi j'ai une suggestion à faire au médecin, c'est de ne pas prendre ombrage du fait que les patients discutent notre position, de le prendre tranquillement et de ne pas le prendre contre soi. C'est tout. Mais c'est une vérité qui dépasse Internet.

Voilà, des gens sont malades on leur rend un service, on n'a pas la vérité absolue on a décidé que si on fait des études... on peut discuter ses idées, on peut éventuellement les modifier un peu, les travailler.

A partir de là ça peut bien se passer, avec un risque qui est que bien évidemment on n'est pas dans la toute puissance absolue. On est aussi fragilisé, mais la toute puissance c'est dangereux quand on tombe de son piédestal.

ENTRETIEN N°9

Dr D (secteur 1)

15/01/09

GENERALITES :

1) Où travaillez vous ?

A Domont dans le Val d'Oise 95

2) Depuis combien d'années exercez-vous ? quel âge avez-vous ? installé ou remplaçant ?

35 ans, je suis installée depuis 2004, après quelques années de remplacements, 3 ans à peu près.

3) Utilisez vous Internet personnellement ?

Oui.

4) Connaissez vous le logo HON code ?

Non.

5) Quel type de patientèle avez-vous? (CMU, retraités, personnes actives)

Médecine générale, très variée, des petits des adultes, un peu moins de personnes âgées, au début beaucoup parce que j'avais racheté une clientèle et maintenant, elle s'est un peu rajeunie.

6) Ages des patients ?

Non posée

QUI CONSULTE ?

7) Est-il déjà arrivé que des patients vous parlent de ce qu'ils ont cherché sur Internet ?

Oui de temps en temps pas si souvent que ça.

Les retraités ramènent assez souvent des coupures de magazines et sinon ils disent « j'ai entendu » mais ils ne disent pas forcément que c'est internet.

8) Sinon, posez- vous la question ?

Non posée

9) Quels types de patients parmi les vôtres consultent le plus le net ?

Plutôt les jeunes et actifs, je pense. C'est pour ça que je parle des retraités qui ramènent les articles des magazines. Et puis, les femmes, plutôt télévision...

Plutôt des hommes, c'est une impression générale.

10) Dans ceux qui vont sur le net, quels types de pathologies sont les plus représentées ?

Je pense à des patients qui ont des problèmes articulaires, d'épaule, qui vont regarder quels sont les traitements, les personnes âgées avec l'arthrose... plutôt des problèmes rhumato.

CONSEQUENCES :

11) Si oui, viennent-ils avec leur diagnostic ?

Oui, bien sur.

12) Quel est leur état d'esprit ?

Ils ne me parlent pas forcément d'Internet, ils disent « je viens j'ai une sinusite » ou « j'ai un problème de ménisque » ceux là ont peut être fait des recherches pour des douleurs chroniques. Ceux qui viennent pour une sinusite ou une angine, je ne

pense pas qu'ils soient allés regarder sur internet. Je parle plutôt de choses chroniques pas de l'aigu. Y en a qui vont faire des recherches sur l'alimentation de l'enfant, je pense au fluor, y a des gens qui vont dire « j'ai vu qu'il n'y a plus de supplémentation nécessaire ». Ou sur les vaccins, par exemple l'hépatite B.

Je sais plus la question.

L'état d'esprit ?

C'est plutôt des demandes d'examens complémentaires, par exemple des gens qui vont venir en demandant un scanner cérébral, « parce que j'ai vu que », donc ils vont avoir du mal à refuser une prescription ou ils vont avoir du mal à comprendre qu'on propose autre chose, un examen neurologique ou qu'il faut faire autre chose d'abord. Voilà ça va être plus pour eux un argument pour demander un examen complémentaire.

13) Est-ce que cela amène plus de questions de la part des patients sur leur pathologie ?

Oui je pense, des questions plus précises.

Parfois on peut se sentir en difficulté. Ça peut arriver.

Des gens qui ont vu des choses sur les traitements et qui les demandent.

14) Vous remettent-ils en question ? vous mettent-ils en porte-à-faux ?

Oui, ils ne vont pas comprendre pourquoi il y a d'autres examens d'abord ou sur des traitements, effectivement qu'on ne connaît pas, soit parce que c'est des traitements qui ne sont pas du tout...qui sont un peu loufoques ou pas traditionnels, sur des médecines un peu parallèles ou même carrément des trucs de charlatans... ou sur des produits dérivés de plantes qu'on ne connaît pas.

15) Au contraire, vous demandent-ils plus de leur expliquer ce qu'ils ont lu ?

Non, pas vraiment. Y en a qui arrivent avec des articles comme je disais, imprimés, en disant « voilà docteur, c'est pour que vous sachiez ! » ils pensent que c'est forcément vrai, ils nous demandent pas notre avis. Ca va arriver, mais je trouve que la plupart du temps c'est « pour info » ou ils ont découpé le petit article sur le Di-antalvic, ils ne vont pas remettre en cause ce qu'ils ont vu ou lu. Ou nous demander si on est au courant. Souvent ils pensent qu'on n'est pas au courant et qu'ils nous apportent une info alors qu'on l'est déjà, par exemple le Di-antalvic !

VOTRE OPINION :

16) Pensez vous que les patients qui ont cherché sur le net ont moins confiance en leur médecin ?

C'est l'impression qu'on a mais pas toujours ; il y a des gens qui vont regarder en pensant que ça va accélérer la consultation, c'est pour aider mon médecin. C'est pas toujours des patients agressifs mais y a le cas du patient qui ne va pas démordre et qui est sûr que ce qu'il a lu c'est ce qu'il a, on se demande même s'il ne va pas inventer ses symptômes sur des choses un peu subjectives : « je suis sûr, j'ai telle maladie », et on a l'impression qu'à la consultation précédente il n'avait pas les symptômes et que depuis qu'il a lu sur Internet, il les a.

Dès qu'on nous parle d'Internet ou d'article on est un peu sur la défensive, on se demande ce qu'ils vont nous sortir, si on est au courant. On a une petite appréhension.

17) Quelle est leur implication dans la gestion de leur pathologie ?

Les gens qui recherchent vont être des gens qui s'investissent plus, je ne dis pas qu'ils sont hypocondriaques forcément, mais c'est vrai que l'hypocondriaque va beaucoup chercher ce qu'il a et ramener des choses. Il y a des gens sensés, plus

intellectuels qui sont capables de comprendre ce qu'ils ont trouvé comme information. Y a des gens qui vont avoir très peur de ce qu'ils ont vu, qui ramènent des histoires de blogs. Moi je leur dis tout de suite de ne pas aller sur des sites de blogs, forcément il y a des patients qui vont raconter des choses horribles, et je leur dis qu'il faut plutôt aller sur des sites scientifiques.

Dès qu'on parle d'Internet, je leur dis : « attention aux blogs, vous n'avez pas forcément la même pathologie, pas forcément le même stade... », J'essaie de les sensibiliser par rapport à ça.

18) Pensez vous que les sites médicaux soient bénéfiques dans la prise en charge des pathologies ?

Bien justement je pense qu'il y a un tri à faire, donc les blogs je suis « archi » contre parce qu'il y a tout et n'importe quoi. Des sites comme doctissimo qui arrivent en premier quand les patients font une recherche, en général je pense qu'il n'y a pas de choses fausses, maintenant c'est peut être pas mis à jour très régulièrement alors je sais pas très bien. Je vois des femmes qui se renseignent sur la ménopause et je pense que les infos ont l'air quand même validées et sérieuses. Je pense qu'ils vont pas sur des sites plus scientifiques, ils vont aller sur doctissimo ou des trucs d'encyclopédie comme wikipédia. Je pense qu'ils vont sur des choses plus simples et pas forcément aberrantes.

19) Que pensez vous du contenu des sites médicaux ? (ce que tu penses des sites médicaux c'est ce que tu viens de dire ?)

Après ça dépend lesquels, y a des sites de labos et je ne pense pas que les patients aillent sur ces sites. Nous, on est beaucoup sollicités pour aller sur des sites de labos ; je pense à des sites qui proposent de créer des comptes chez eux ou qui nous donnent ... par exemple il y a un labo qui a créé un site sur la polyarthrite rhumatoïde sous prétexte que ça va nous faciliter la prise en charge de la douleur etc. mais comme c'est des labos je me méfie un peu j'ai peur qu'il y ait de la publicité surtout pour leur médicament ; on est beaucoup sollicités pour aller sur des sites de labos, mais on a pas le temps, il faut créer des codes, et ils donnent une clef USB si on va créer notre compte chez eux mais j'aime pas trop.

A L'AVENIR...

20) Incitez-vous les patients à se documenter sur Internet ?

Non, parce que j'ai peur sur quoi ils peuvent tomber.

21) Sinon comptez-vous le faire ?

Non, ou alors il faudrait que je puisse vérifier d'abord sur quoi je les oriente. Que je ne les oriente pas vers n'importe quoi. Si on me dit qu'il y a un site suffisamment indépendant des labos et suffisamment sérieux et intéressant, oui.

Quand ils me disent qu'ils ont été sur doctissimo, je leur dis qu'a priori ce qu'ils ont lu n'est pas faux. Je leur dis parfois d'aller regarder sur l'HAS et l'ANAES, mais bon y a pas tellement d'intérêts, parce que par exemple un diabétique chez qui on va faire la demande de 100%, va recevoir un petit livret expliquant un peu sa pathologie, la prise en charge, le fond d'œil ... donc je pense qu'il n'y a pas besoin d'aller chercher ce genre d'information sur le site de l'HAS, mais c'est le genre de référence qui pourrait être intéressante pour le patient. Je sais pas si Prescrire à un site mais je pense qu'il faut que ce soit simplifié pour le patient. Mais dans l'avenir pourquoi pas si il y a une garantie derrière, savoir qui fait le site, qui écrit, et de pouvoir anticiper, lire l'article avant le patient.

22) Vous paraît-il intéressant de l'utiliser comme moyen de communication avec les patients (résultats d'analyses, évolution clinique...) ?

Non je préfère qu'ils viennent me voir. J'ai déjà eu le cas de patients qui m'ont demandé mon adresse pour m'envoyer des photos ou des résultats de radios et en fait ça court-circuite forcément l'explication ou les questions qu'il y a autour des résultats, ou des idées fausses. C'est un peu comme le patient qui vient juste déposer sa prise de sang et qui ne vient pas pour qu'on explique. Bon, dans certains cas pour dire que tout va bien, oui mais après il faut pouvoir dire qu'il y a une anomalie et faut qu'on puisse en discuter.

23) Racontez moi la dernière fois que vous avez été confronté à un problème en rapport avec Internet ?

Récemment je n'ai pas trop de choses en tête...ce que j'ai souvent et où on passe pour des nuls c'est quand le patient vient et amène des coordonnées d'un site internet. Par exemple j'ai un patient qui a une maladie coeliaque qui me ramène tout le site Internet et des documents d'une association en rapport avec la maladie coeliaque qui est sérieuse et qui propose des recettes pour les gens qui ont une intolérance au gluten. Y a toutes les coordonnées. Et c'est en fait le patient qui amène la source en disant si vous avez d'autres patients qui ont une maladie coeliaque, donnez leur les coordonnées de sites. Je trouve ça bien et en même temps je me dis pourquoi nous aussi on n'a pas un annuaire des sites officiels pour ces patients qui nous amènent l'information, c'est un peu le monde à l'envers.

24) Sachant que Internet s'est démocratisé depuis 10ans environ, avez-vous noté une évolution de la relation médecin patient ?

Je suis pas sûre parce que comme je le disais au début, les patients viennent avec des articles découpés. Disons que les articles, ils tombent un peu par hasard dessus alors que là ils vont aller chercher plus vite l'information. Je me dis aussi que ça remet en cause notre prise en charge, « je ne l'ai pas informé suffisamment puisqu'il est allé chercher sur Internet ou je ne lui ai pas apporté suffisamment d'informations » je me pose des questions par rapport à ça. Ils ont besoin d'avoir un support sur des pathologies chroniques (diabète, cholestérol). On leur met des petites fiches diététiques mais c'est peut être trop restreint et ils vont chercher une information ailleurs qu'on leur fournit pas.

Faut pas qu'Internet se substitue à la consultation mais ça peut être un plus.

25) Avez-vous une suggestion ?

Un annuaire qui pourrait regrouper un peu tous les sites intéressants. Bon l'HAS, j'y suis sensibilisée parce qu'en plus je fais partie d'un groupe d'EPP, où une fois par mois il faut qu'on présente nos cas et donc on ramène des références, donc moi je vais beaucoup sur internet, j'essaie d'aller sur des sites officiels, HAS et de facs pour être sûre que mes sources sont validées. Il faut que j'apporte des choses sérieuses pour améliorer notre pratique et pour l'information du patient. Dans les deux versants : formation du médecin et information du patient, il y a un outil extraordinaire, maintenant je pense qu'il y a un tri à faire et on y va un peu au hasard.

ENTRETIEN N°10

Dr E (secteur 2)

15/01/09

GENERALITES :

1) Où travaillez vous ?

Paris 17^{ème}.

2) Depuis combien d'années exercez-vous ? quel âge avez-vous ? installé ou remplaçant ?

58 ans ; installé depuis bientôt 30 ans.

3) Utilisez vous Internet personnellement ?

Oui

4) Connaissez vous le logo HON code ?

Non

5) Quel type de clientèle avez-vous? (CMU, retraités, personnes actives)

J'ai une clientèle assez variée, plutôt d'adultes moins d'enfants ; clientèle du 17^{ème} à mi-chemin entre le 17^{ème} chic et le 17^{ème} populaire, clientèle de quartier.

6) Ages des patients ?

Entre 20 et 80 ans essentiellement.

QUI CONSULTE ?

7) Est-il déjà arrivé que des patients vous parlent de ce qu'ils ont cherché sur Internet ?

Oui.

8) Sinon, posez- vous la question ?

Non, ça je leur pose pas la question.

9) Quels types de patients parmi les vôtres consultent le plus le net ?

Plutôt des gens jeunes (jusqu'à 40 ans), de catégorie socioprofessionnelles supérieures non seulement ayant un ordinateur et accès à Internet mais sachant se servir de l'outil.

10) Dans ceux qui vont sur le net, quels types de pathologies sont les plus représentées ?

Aucune, c'est plutôt des patients qui ponctuellement ont un problème de santé, mais pas une pathologie particulière et qui ont l'idée d'aller chercher sur Internet mais ça n'a pas correspondu à une pathologie particulière.

CONSEQUENCES :

11) Si oui, viennent-ils avec leur diagnostic ?

Non, sinon ils ne viendraient pas, non

12) Quel est leur état d'esprit ?

Peut être un petit peu critique. J'ai deux types de patients : ceux qui me disent « docteur je viens vous voir pour telle chose, j'ai vu sur Internet que il y avait tel traitement ou telle étiologie » et puis qui par contre sont déjà suivi pour une pathologie, ont vu sur Internet pour voir si quelque part je les prenais bien en charge ou s'il n'y avait pas d'autre possibilité thérapeutique.

13) Est-ce que cela amène plus de questions de la part des patients sur leur pathologie ?

Pas vraiment, c'est des questions qui sont peut être d'habitude pas formulées. Je pense à un patient qui a une hypertension et qui est allé voir parce qu'il n'était pas d'accord sur ma façon de le cataloguer comme hypertendu, il avait trouvé des critères de l'OMS mais qui étaient anciens, et donc j'ai pu le moucher en lui montrant qu'il avait des vieux critères, mais c'était pas plus enrichissant, ça n'apportait pas autre chose.

14) Vous remettent-ils en question ? vous mettent-ils en porte-à-faux ?

Remis en question, oui comme l'exemple de ce patient, en porte-à-faux non parce que jusqu'à présent j'avais suffisamment de connaissance sur la prise en charge.

15) Au contraire, vous demandent-ils plus de leur expliquer ce qu'ils ont lu ?

Non ça jamais.

VOTRE OPINION :

16) Pensez vous que les patients qui ont cherché sur le net ont moins confiance en leur médecin ?

Non, je pense que c'est un état d'esprit nouveau. Pour certains oui, ça peut être une traduction qu'ils ont moins confiance. Mais, finalement dans cette année 2008 qui s'est écoulée, j'ai peut être eu 3 ou 4 patients maximum sur tous ceux que j'ai vus, qui m'ont déclaré qu'ils étaient allés sur Internet, ça reste très marginal. Enfin j'ai l'impression.

17) Quelle est leur implication dans la gestion de leur pathologie ?

Je ne suis pas sûr qu'elle soit meilleure parce qu'ils sont allés sur Internet, enfin que ceux qui vont sur Internet soient plus impliqués. Simplement ils se posaient surtout des questions ou ils avaient des angoisses qu'ils ont voulu tout de suite documenter en allant sur Internet en attendant la consultation.

18) Pensez vous que les sites médicaux soient bénéfiques dans la prise en charge des pathologies ?

Je pense que ... pour paraphraser un médecin que j'aimais bien qui disait « vous en savez assez pour vous inquiéter et pas assez pour vous rassurer ». Ils vont apprendre des choses mais comme c'est très difficile on ne peut pas... si on avait la réponse sur Internet on n'aurait pas besoin de voir son médecin, ils vont partir dans des tas de directions fausses parce qu'ils n'ont pas les notions. Même nous quand on va sur Internet on a du mal à filtrer le bruit de fond donc les patients ils ne s'en sortent pas. Et les sites grand public médicaux, j'y suis allé parce que quand je cherche un mot clef, il y a des choses intéressantes mais faut savoir la date de mise à jour, c'est très compliqué.

19) Que pensez vous du contenu des sites médicaux ?

Y a de tout, du bien et du moins bien, c'est une phrase qui ne veut rien dire mais qui est le reflet de la réalité. Y a des choses pertinentes, y a des choses délirantes. Un exemple d'une patiente qui m'avait reproché, qui avait eu un cancer du sein et qui m'a dit d'un ton très sévère : « mais comment vous ne savez pas que le lait est très mauvais et donne le cancer du sein ? » donc ça c'est une grande nouveauté pour moi et je suis allé sur Internet et j'ai trouvé effectivement des sites délirants ou de patients qui avaient marqué des choses de ce genre, où ils disaient qu'il avait été démontré que le lait favorisait le cancer du sein. Bien sur que c'est une absurdité mais c'est ce qui prouve que comme rien n'est validé on peut tout mettre, ce qui est écrit n'est pas évidemment forcément juste, c'est très difficile pour les patients de

faire le tri la dedans. Donc ils peuvent lire de conneries, c'est le cas de dire, et penser que c'est la vérité. C'est ça le danger

A L'AVENIR...

20) Incitez-vous les patients à se documenter sur Internet ?

Jamais.

21) Sinon comptez-vous le faire ?

A priori non, je ne vois pas l'intérêt. Si ils ont de la documentation et qu'ils me posent des questions... si je les incitais à se documenter je les inciterais à se documenter sur des sites que je connais et quelque chose de précis. Mais à ce moment là je serais même tenté d'imprimer la chose.

Une fois j'ai incité un patient qui était diabétique et qui était assez réticent dans la prise en charge de son traitement à aller sur un site, finalement il est revenu affolé parce qu'il a lu des choses [j'avais pas tout lu bien sûr] et ça l'a inquiété plus qu'autre chose.

22) Vous paraît-il intéressant de l'utiliser comme moyen de communication avec les patients (résultats d'analyses, évolution clinique...)?

Ça peut être intéressant de l'utiliser pour un schéma pour montrer au patient mais pour du texte, pour montrer un schéma anatomique ou physiopathologique très simple qui l'aide à la compréhension de sa maladie. Je crois que si on dialogue bien avec les patients on doit pouvoir les aider comme ça.

Je parlais de communication à distance : résultats d'analyses, évolution clinique...
ah non ça me paraît très mauvais, très dangereux comme dérive, dangereux 1, sur un plan je dirais d'organisation de la consultation, si on commence des consultations à distance, d'abord on décrédibilise la consultation avec le médecin et je crois que c'est mauvais parce que quand même le contact, la parole, l'examen ne peuvent pas se substituer à un simple diagnostic à distance ; même si parfois c'est vrai on peut quelque part certains symptômes sont tels qu'on peut dire c'est telle ou telle pathologie, donc ça, ça me paraît très dangereux comme dérive.

Et puis 2èmement, sur un plan pécunier, je ne veux pas paraître bassement matérialiste mais enfin, ça veut dire quoi ? Les consultations sont gratuites ? D'accord mais on va y passer sa vie, on y passer une activité non négligeable parce qu'on va le développer, et à ce moment là on gagne quoi ?

23) Racontez moi la dernière fois que vous avez été confronté à un problème en rapport avec Internet ?

L'anecdote qui me vient à l'esprit c'est ce patient hypertendu qui est un des rares qui sort du cadre d'âge que je vous ai dit puisque c'est un monsieur qui a entre 70 et 75 ans, donc il est allé sur internet. Il a une hypertension qui est mal soignée parce qu'il ne veut pas admettre qu'il est hypertendu quand il se prend sa tension lui-même il me montre à chaque fois qu'il a des bons chiffres et donc c'est l'effet blouse blanche. Ce qui le conduit à ne pas prendre correctement son traitement. Et qui est venu en me disant : « docteur, d'après les critères de l'OMS, l'HTA c'est entre 160 et 100 » ou quelque chose comme ça, il avait pris des critères anciens. Je lui ai simplement rappelé que ses critères dataient, et qu'il y avait d'autres critères et qu'il était hypertendu selon ces nouveaux critères. Et là, ça l'a interpellé et il a été plus compliant dans son traitement.

Ça c'est une anecdote plutôt plaisante parce qu'elle m'a permis de recadrer les choses mais il y a d'autres fois où les patients vont chercher des renseignements, je pense à un patient qui a un cancer qui est allé chercher sur la prise en en charge du

cancer de la prostate, un adulte de 65 ans qui a un cancer de la prostate , et là il a trouvé des choses inquiétantes, comme il y a une grande polémique sur la prise en charge de ce cancer, de son traitement, en fonction de l'âge, lui était plongé au cœur de la polémique en lisant des avis contraires et finalement il était plus embarrassé qu'autre chose pour savoir ce qu'il devait faire. Est-ce qu'il devait se faire opéré ou prendre des médicaments, certains sites disaient que l'opération n'apportait pas plus, d'autres... mais comme l'analyse est complexe il faut tenir compte de l'âge, des facteurs de risque de la nature même de l'évolution de sa tumeur c'est compliqué pour un patient d'avoir tous les éléments en main. Donc ça l'a déstabilisé ça l'a peut être inquiété et finalement j'ai eu du mal à recadrer sa prise en charge qui était elle, plus codifiée compte tenu de son âge et de l'évolution de son cancer...

24) Sachant que Internet s'est démocratisé depuis 10ans environ, avez-vous noté une évolution de la relation médecin patient ?

Non je n'ai pas eu cette impression.

25) Avez-vous une suggestion ?

Non, ce qu'il faudrait c'est que tous les documents internet devraient être datés, quelques soient les sites et en particulier les sites grand public, parce que quand vous lisez une déclaration, quand vous cherchez sur les sites grand public sur la mucoviscidose, sur le vaccin contre la grippe, sur l'hypertension, sur l'asthme, vous lisez des choses et vous vous apercevez qu'elles sont anciennes. Or, si vous n'avez pas les connaissances pour savoir que c'est des recommandations anciennes, pour la personne qui n'est pas avertie, elle va savoir. Plus le temps va passer et plus on va avoir des documents en ligne qui datent.

ENTRETIEN N°11

Dr Z (secteur 1)
19/02/2009

GENERALITES :

1) Où travaillez vous ?

Levallois perret.

2) Depuis combien d'années exercez-vous ? quel âge avez-vous ? installé ou remplaçant ?

Installé depuis 1990, secteur 1, 50 ans

3) Utilisez vous Internet personnellement ?

Oui.

4) Connaissez vous le logo HON code ?

Oui.

5) Quel type de patientèle avez-vous? (CMU, retraités, personnes actives)

Patientèle plutôt aisée, des cadres supérieurs, des CMU et AME aussi mais pas très fréquemment.

6) Ages des patients ?

Entre 30 et 50 ans.

QUI CONSULTE ?

7) Est-il déjà arrivé que des patients vous parlent de ce qu'ils ont cherché sur Internet ?

Oui, assez fréquemment.

8) Sinon, posez- vous la question ?

Parfois, je leur dit « si vous allez sur Internet, vous verrez peut-être ça ou ça, reparlez moi-en si vous êtes inquiet ».

9) Quels types de patients parmi les vôtres consultent le plus le net ?

Sûrement les plus jeunes mais je pousse les vieilles dames à apprendre et à s'inscrire sur Internet, j'en ai quelques unes qui s'y sont mises déjà. En général, ce sont les plus jeunes.

10) Dans ceux qui vont sur le net, quels types de pathologies sont les plus représentées ?

Je suis médecin du sport et j'ai l'impression que mes sportifs qui viennent pour traumatisme du sport ont tous regardé avant de venir, tendinite, plaie du ménisque... ils sont assez branchés. Je dirais les patients qui viennent pour la médecine du sport.

CONSEQUENCES :

11) Si oui, viennent-ils avec leur diagnostic ?

C'est rare.

12) Quel est leur état d'esprit ?

Assez vite ils me disent « j'ai regardé Internet et puis je pense que j'ai cette maladie parce que j'ai ça et ça », c'est souvent faux ils ont mal analysé ce qu'ils ont lu.

13) Est-ce que cela amène plus de questions de la part des patients sur leur pathologie ?

J'ai l'impression que ça amène plus de questions quand ils reviennent la fois d'après. J'ai eu un patient tout à l'heure à qui j'ai dit qu'il avait peut être une maladie de

Marfan et qu'il avait des éléments en faveur ; il avait été voir sur Internet parce qu'il avait une autre pathologie par laquelle il était venu, une luxation récidivante de la rotule. Je lui dis d'aller voir, l'idée c'est que ce qu'il va lire va le terrifier et on en reparlera ensuite. Une maladie de Marfan c'est plutôt grave donc il faudra qu'il revienne m'en parler. Spontanément, il le fera parce qu'il avait fait pour sa pathologie. Si spontanément je n'aurais pas fait il aurait été tout seul devant son écran.

14) Vous remettent-ils en question ? vous mettent-ils en porte-à-faux ?

C'est rare, parfois le patient dit « j'ai vu que ça pouvait être ça » ou si je propose un traitement « j'ai vu que d'autres discutaient le traitement », ou voir un deuxième chirurgien pour avoir un deuxième avis, je donne mon avis comme si ils avaient été demander à leur famille, souvent les patients demandent aussi à leurs parents à leurs enfants sur ce qu'on leur a dit. Je ne vois pas tellement de différence avec le fait d'aller sur Internet, peut-être plus d'informations... c'est la même chose que quand on dit « j'en ai parlé à ma mère qui dit que c'est peut-être ça... qu'est ce que vous en pensez ? » c'est la même idée.

15) Au contraire, vous demandent-ils plus de leur expliquer ce qu'ils ont lu ?

Non, je leur demande ce qu'ils en pensent à la rigueur et puis je peux bien prendre un petit peu de temps pour remettre les idées à l'heure si j'ai l'impression qu'ils ont compris autre chose que ce que je leur ai dit. Parfois ils peuvent évoquer une chose à laquelle je n'ai pas pensé, dans la bouche du patient il y a des idées bonnes, quoi !

VOTRE OPINION :

16) Pensez vous que les patients qui ont cherché sur le net ont moins confiance en leur médecin ?

Je ne crois pas du tout, ils sont curieux, ils iraient chercher dans les bouquins de médecine qu'on avait avant, maintenant ils vont sur Internet, le prochain média sera aussi exploité.

17) Quelle est leur implication dans la gestion de leur pathologie ?

Je crois qu'ils s'y intéressent, plus ils cherchent à savoir plus j'ai une chance d'emporter leur observance si ça correspond à leur attente. Si je les écoute, j'ai plus de chance.

18) Pensez vous que les sites médicaux soient bénéfiques dans la prise en charge des pathologies ?

Bénéfiques si ils améliorent l'observance, oui. En tout cas je ne suis pas gêné qu'ils aillent voir. Je suis plutôt content qu'ils s'intéressent à leur maladie et qu'ils cherchent à savoir et à comprendre. J'ai tendance à expliquer au patient ce qu'il a assez franchement. Qu'il arrive avec Internet pour poser ses questions je lui demande « qu'est ce que vous avez compris ? Qu'est ce que vous a dit votre famille ? » C'est pareil.

19) Que pensez vous du contenu des sites médicaux ?

Je ne les trouve pas trop mal fait, mais quand je tombe sur un site médical pour les patients, je ne vois pas de grosses erreurs, mais je n'y vais pas très souvent donc... des grosses erreurs y'en a sûrement mais pour les sites médicaux quand on fait une recherche sur google pour nous, médecins c'est souvent pas bon, on n'a pas la bonne réponse, on ne sait pas qui a écrit quoi, pour les médecins je ne trouve pas beaucoup de sites en dehors des revues auxquelles je suis abonné, les autres, c'est pas clair.

A L'AVENIR...

20) Incitez-vous les patients à se documenter sur Internet ?

Oui, je n'hésite pas à le faire surtout si je sais que c'est leur truc.

21) Sinon comptez-vous le faire ?

Non posée

22) Vous paraît-il intéressant de l'utiliser comme moyen de communication avec les patients (résultats d'analyses, évolution clinique...) ?

Plusieurs fois par semaine, des patients m'envoient des comptes-rendus par Internet qu'ils ont eux-mêmes scannés, soit parce qu'ils sont partis en voyage, soit y en a un qui a l'habitude de demander des rendez-vous par Internet. Y en a qui posent des questions. Oui.

23) Racontez moi la dernière fois que vous avez été confronté à un problème en rapport avec Internet ?

Tout à l'heure y a un jeune qui est venu pour une luxation récidivante de la rotule que j'avais déjà vu, j'avais déjà fait le diagnostic de corps étranger et il s'était renseigné sur Internet et il avait vu que j'avais raison, c'est probablement un petit bout de cartilage ou d'os qu'il allait falloir enlever par arthroscopie. J'avais déjà parlé du spécialiste chez qui je l'enverrai, et il s'était renseigné sur le spécialiste en question et il avait trouvé que les échos Internet étaient bons et ça lui a donné un peu confiance.

24) Sachant que Internet s'est démocratisé depuis 10ans environ, avez-vous noté une évolution de la relation médecin patient ?

Pas du tout.

25) Avez-vous une suggestion ?

Non, il faudrait que j'aie mon site Internet pour que les gens me posent des questions et surtout que je puisse leur donner des idées que je répète tout le temps qui pourraient être sur le site, la prévention... y a plein d'idée de prévention qu'on pourrait mettre à jour tous les six mois, étant maître de stage ça pourrait être un job que je pourrais faire à mes internes. Moi, je n'exploite pas assez ou pas autant dans la relation médecin malade, j'exploite pour mes recherches, mes articles.

ENTRETIEN N°12

Dr A (secteur 1)
24/02/2009

GENERALITES :

1) Où travaillez vous ?

En cabinet médical à Levallois.

2) Depuis combien d'années exercez-vous ? quel âge avez-vous ? installé ou remplaçant ?

J'exerce depuis six ans et demi, installée depuis trois ans et demi, j'ai 36 ans.

3) Utilisez vous Internet personnellement ?

Oui

4) Connaissez vous le logo HON code ?

Non

5) Quel type de patientèle avez-vous? (CMU, retraités, personnes actives)

Plutôt jeune, pas mal d'enfants, et puis des patients adultes jeunes, 50 ans, des patients plus âgés qui doivent représenter 15-20 % des plus de 60 ans.

6) Ages des patients ?

On va dire une trentaine

QUI CONSULTE ?

7) Est-il déjà arrivé que des patients vous parlent de ce qu'ils ont cherché sur Internet ?

À propos de leur maladie, oui.

8) Sinon, posez- vous la question ?

Je pose pas la question, mais souvent quand ils ont une approche avec des questions un peu précises, qui logiquement ne devraient pas avoir, je leur pose souvent la question pour savoir s'ils n'ont pas trouvé ça sur Internet.

9) Quels types de patients parmi les vôtres consultent le plus le net ?

Eh bien en fait, tout le monde, y compris les personnes d'un certain âge auxquelles on ne penserait pas dans un premier temps. J'ai des patients de 60-70 ans qui s'amusent à rechercher. Sinon le plus souvent ce sont les patients assez jeunes 20 - 30 ans qui recherchent

10) Dans ceux qui vont sur le net, quels types de pathologies sont les plus représentées ?

La douleur dans les grandes lignes, et puis tout ce qui est un peu noble, la douleur thoracique, les céphalées, voilà. Ensuite ils font parfois des recherches sur les hépatites, maladie de Lyme.

CONSEQUENCES :

11) Si oui, viennent-ils avec leur diagnostic ?

Oui. Ça arrive.

12) Quel est leur état d'esprit ?

En général, ils sont ouverts quand je leur dis que ce n'est pas un cancer du cerveau et qu'ils ont juste mal à la tête que c'est une céphalée. Ils ont parfois une idée du diagnostic mais j'ai pas de patients qui me disent que c'est ça et faut que vous

fassiez ça. Ils arrivent en disant je pense que c'est ça, je les examine et je les oriente.

13) Est-ce que cela amène plus de questions de la part des patients sur leur pathologie ?

Ça leur permet parfois de poser des questions alors qu'ils n'oseraient peut être pas le faire, sinon je ne trouve pas que ça rallonge le temps de consultation moyen.

14) Vous remettent-ils en question ? vous mettent-ils en porte-à-faux ?

Non, j'ai eu parfois des soucis sur des questions très très précises sur des traitements que je ne connaissais pas. Sur un patient qui avait vu qu'aux Etats-Unis, y avait un nouveau traitement contre l'hépatite B ou sur une patiente qui allait faire de la proton thérapie ; des choses qu'ils ont vues que je ne connais pas ! En général je fais la même chose qu'eux, j'ouvre Google et je leur dis ce que j'en pense.

15) Au contraire, vous demandent-ils plus de leur expliquer ce qu'ils ont lu ?

Oui mais c'est comme la question d'avant ça leur permet parfois d'ouvrir un dialogue, je pense que même les patients qui vont pas sur internet vont poser la question. Donc c'est pas une surcharge de travail.

VOTRE OPINION :

16) Pensez vous que les patients qui ont cherché sur le net ont moins confiance en leur médecin ?

Non.

17) Quelle est leur implication dans la gestion de leur pathologie ?

Elle est plus importante parce qu'ils s'impliquent justement avant la consultation et c'est vrai que quand ils cherchent on peut supposer qu'ils prendront mieux leur traitement, qu'ils suivront les prescriptions.

18) Pensez vous que les sites médicaux soient bénéfiques dans la prise en charge des pathologies ?

Le problème c'est pas les sites médicaux, c'est les blogs qu'il y a, les forums divers et variés où ils ont plein d'informations, et souvent des informations plutôt alarmantes. Certains sites médicaux sont plutôt pas mal, simplement Doctissimo qui donne des informations très simples mais qui en tout cas ne donne pas de fausse alarme, n'affole pas les gens pour rien. Ça peut être une bonne chose. Certains professionnels proposent de mettre en ligne un site pour le médecin avec des fiches à consulter pour le patient ; je l'ai fait il y a quelques jours, c'est pour ça que je le connais, ça peut être une bonne chose.

19) Que pensez vous du contenu des sites médicaux ?

Pour les médecins, c'est bien, ça peut être un apport de connaissance à un moment donné, le problème souvent sur les sites, c'est la date de l'information et la validité. Mais sur certains sites de facultés où on y va avec beaucoup de confiance et voilà.

Pour les patients, le problème c'est qu'ils vont soit sur des sites professionnels qu'ils ne comprennent pas, soit sur des sites non professionnels dont la pertinence et la justesse des propos est parfois discutable.

A L'AVENIR...

20) Incitez-vous les patients à se documenter sur Internet ?

Non, sauf pour certaines pathologies, l'asthme, le diabète pour lesquelles je sais qu'il a un site dédié spécifiquement fait par certains laboratoires qui sont bien. Sinon pas particulièrement, je pense qu'ils n'ont pas besoin de nous pour aller chercher.

21) Sinon comptez-vous le faire ?

Non.

22) Vous paraît-il intéressant de l'utiliser comme moyen de communication avec les patients (résultats d'analyses, évolution clinique...) ?

Intéressant, oui. En pratique non parce que c'est une demande de temps, que ... si je me retrouve avec 30 mails en plus des 30 coups de téléphone par jour, il faut que je réponde et voilà ! Simplement pour ça. Sinon ça peut être ... j'ai certains patients qui me communiquent déjà par mails, ils acceptent simplement la règle que je leur réponde au bout d'un jour, 2 jours, 3 jours ... voilà.

23) Racontez moi la dernière fois que vous avez été confronté à un problème en rapport avec Internet ?

Non, la dernière question c'était sur la proton thérapie chez une patiente atteinte d'un méningiome, qui va bénéficier de ce traitement et je connaissais absolument pas et effectivement à l'origine elle l'a vue par internet et voilà pendant la consultation, j'ai ouvert internet, j'ai tapé « proton thérapie » et j'ai lu.

24) Sachant que Internet s'est démocratisé depuis 10ans environ, avez-vous noté une évolution de la relation médecin patient ?

Non posée.

25) Avez-vous une suggestion ?

Non je pense qu'on en est plus à la phase de mettre en place, il y a déjà beaucoup de choses qui existent, les gens vont faire leur choix. Je pense que, pour ne pas les citer, ce que Docvadis fait est très bien c'est-à-dire de faire un site dédié aux médecins et là-dessus le médecin choisit les renseignements qu'il donne au patient. Mais c'est limité, le patient cherchera forcément à côté, s'il est déjà allé sur internet, il cherchera à côté d'autres informations.

ENTRETIEN N°13

Dr S (secteur 1)
03/04/2009

GENERALITES :

1) Où travaillez vous ?

A Levallois perret.

2) Depuis combien d'années exercez-vous ? quel âge avez-vous ? installé ou remplaçant ?

Installé depuis 11 ans, j'ai 43 ans. Secteur 1.

3) Utilisez vous Internet personnellement ?

Oui.

4) Connaissez vous le logo HON code ?

Non.

5) Quel type de patientèle avez-vous? (CMU, retraités, personnes actives)

Un peu de tout.

6) Ages des patients ?

En moyenne, la cinquantaine.

QUI CONSULTE ?

7) Est-il déjà arrivé que des patients vous parlent de ce qu'ils ont cherché sur Internet ?

Oui, ça m'est arrivé.

8) Sinon, posez- vous la question ?

Oui, ça m'arrive.

9) Quels types de patients parmi les vôtres consultent le plus le net ?

Les plus jeunes.

10) Dans ceux qui vont sur le net, quels types de pathologies sont les plus représentées ?

Essentiellement ceux qui voyagent... et puis, chez les jeunes quand il y a un ganglion qui apparaît, c'est source d'angoisse, ils vont aller chercher dessus, et puis... les hépatites aussi, les maladies sexuellement transmissibles

CONSEQUENCES :

11) Si oui, viennent-ils avec leur diagnostic ?

Oui.

12) Quel est leur état d'esprit ?

Ils sont dans un état d'esprit un petit peu angoissé.

13) Est-ce que cela amène plus de questions de la part des patients sur leur pathologie ?

Tout a fait, oui !

14) Vous remettent-ils en question ? vous mettent-ils en porte-à-faux ?

Ça peut oui, c'est possible.

15) Au contraire, vous demandent-ils plus de leur expliquer ce qu'ils ont lu ?

Les deux oui, mais en même temps, ils ont lu les informations un peu brutes donc quelque part ils ont déjà imprimé leur maladie dans leur tête et pour leur décrocher ça il faut leur ... être un peu plus... voilà.

VOTRE OPINION :

16) Pensez vous que les patients qui ont cherché sur le net ont moins confiance en leur médecin ?

Un peu oui, je pense que oui, ce n'est pas qu'ils n'ont pas confiance c'est une angoisse, une inquiétude qui génère cette recherche et après ça peut créer un peu de la défiance vis-à-vis du médecin. Le médecin va répondre aussi en fonction de ça, quoi.

17) Quelle est leur implication dans la gestion de leur pathologie ?

Nulle, si ce n'est générer de l'angoisse.

18) Pensez vous que les sites médicaux soient bénéfiques dans la prise en charge des pathologies ?

Pour nous, oui c'est intéressant parfois.

Pour eux, non je trouve que non au contraire.

19) Que pensez vous du contenu des sites médicaux ?

Y en a qui sont intéressant, y en qui sont nuls.

A L'AVENIR...

20) Incitez-vous les patients à se documenter sur Internet ?

Non, je ne fais pas du tout.

21) Sinon comptez-vous le faire ?

Non.

22) Vous paraît-il intéressant de l'utiliser comme moyen de communication avec les patients (résultats d'analyses, évolution clinique...) ?

Oui, ça oui, pour des rendez-vous, des messages, pour des trucs pratiques.

23) Racontez moi la dernière fois que vous avez été confronté à un problème en rapport avec Internet ?

Le dernier ... qui m'avait sorti, c'était une MST, il avait attrapé une mycose au niveau de ... l'aine et il était persuadé que c'était sa copine qui lui avait transmis. Il était allé chercher sur Internet et il avait trouvé en effet il a trouvé ce qu'il a voulu trouvé. Et donc il est venu me demander quels sont les moyens pour être encore plus sûr. Tu vois que c'est elle et pas ... donc je l'avais un peu « envoyé bouler ».

24) Sachant que Internet s'est démocratisé depuis 10ans environ, avez-vous noté une évolution de la relation médecin patient ?

Non, franchement très peu ils ne sont pas beaucoup à aller faire ça.

25) Avez-vous une suggestion ?

La suggestion c'est que les gens qui rédigent ce genre de sites qui sont spécifiquement réservés aux patients leur donnent des infos qu'on peut trouver sur des magazines qui traitent un peu... comme Top Santé, qui sont accessibles. A partir du moment où on donne des choses techniques, globales, c'est pire pour eux qu'autre chose, il faut que les informations soient bien claires, que ce ne soit pas des informations « médicales ». Ce n'est pas de l'information médicale mais plus quelques conseils. Dès que ça passe en « info », c'est comme si t'avais dix diagnostics différentiels et le patient ne va pas analyser ça parce qu'il n'a pas une approche médicale de la chose. Donc il va avoir une approche plus : « ah, j'ai ça donc c'est ça » et donc pour lui ça va générer de l'angoisse. En fait, c'est mal fait. Je pense qu'il faut qu'il y ait plus de conseils que d'infos.

ENTRETIEN N°14

Dr A (secteur 1)
22/04/2009

GENERALITES :

1) Où travaillez vous ?

A Neuilly sur seine.

2) Depuis combien d'années exercez-vous ? quel âge avez-vous ? installé ou remplaçant ?

Depuis 2000 donc ça va faire 9 ans.

J'ai 37ans.

Ici depuis 2 ans et demi.

3) Utilisez vous Internet personnellement ?

Oui.

4) Connaissez vous le logo HON code ?

Non.

5) Quel type de patientèle avez-vous? (CMU, retraités, personnes actives)

La plupart de jeunes, des personnes actives, enfants, peu de gériatrie.

6) Ages des patients ?

35-40 ans.

QUI CONSULTE ?

7) Est-il déjà arrivé que des patients vous parlent de ce qu'ils ont cherché sur Internet ?

Oui.

8) Sinon, posez- vous la question ?

Oui cela peut arriver.

9) Quels types de patients parmi les vôtres consultent le plus le net ?

Les hypocondriaques.

10) Dans ceux qui vont sur le net, quels types de pathologies sont les plus représentées ?

Toutes, ils sont persuadés d'avoir tous un cancer.

CONSEQUENCES :

11) Si oui, viennent-ils avec leur diagnostic ?

Très Rarement.

12) Quel est leur état d'esprit ?

Très anxieux.

13) Est-ce que cela amène plus de questions de la part des patients sur leur pathologie ?

Oui.

14) Vous remettent-ils en question ? vous mettent-ils en porte-à-faux ?

Très rarement

15) Au contraire, vous demandent-ils plus de leur expliquer ce qu'ils ont lu ?

Oui.

VOTRE OPINION :

16) Pensez vous que les patients qui ont cherché sur le net ont moins confiance en leur médecin ?

Non.

17) Quelle est leur implication dans la gestion de leur pathologie ?

Je ne pense pas qu'ils soient plus impliqués, ils sont plus anxieux alors ils cherchent.

18) Pensez vous que les sites médicaux soient bénéfiques dans la prise en charge des pathologies ?

Pas forcément.

19) Que pensez vous du contenu des sites médicaux ?

Très alarmistes.

A L'AVENIR...

20) Incitez-vous les patients à se documenter sur Internet ?

Pas du tout

21) Sinon comptez-vous le faire ?

Non.

22) Vous paraît-il intéressant de l'utiliser comme moyen de communication avec les patients (résultats d'analyses, évolution clinique...) ?

Non, cela m'embête plus qu'autre chose.

23) Racontez moi la dernière fois que vous avez été confronté à un problème en rapport avec Internet ?

Un patient qui toussait beaucoup et qui n'arrête pas de tousser, à priori c'est lié au stress, peut être à un reflux, et il était persuadé d'avoir un cancer de l'estomac.

Et vous l'avez rassuré ?

Oui, oui il n'avait pas de cancer de l'estomac.

24) Sachant que Internet s'est démocratisé depuis 10ans environ, avez-vous noté une évolution de la relation médecin patient ?

Non.

25) Avez-vous une suggestion ?

A part, comme je vous ai dit que ça les stressait plus qu'autre chose parce que d'un rien on peut transformer ça en leucémie ou en cancer, avec des symptômes qui sont complètement débiles, les gens stressent, c'est tout.

ENTRETIEN N°15

Dr P (secteur 1)
22/04/2009

GENERALITES :

1) Où travaillez vous ?

Clichy sur seine

2) Depuis combien d'années exercez-vous ? quel âge avez-vous ? installé ou remplaçant ?

Depuis 29 ans. J'ai 56 ans. Depuis février 1980.

3) Utilisez vous Internet personnellement ?

Oui.

4) Connaissez vous le logo HON code ?

Non, pas du tout.

5) Quel type de patientèle avez-vous? (CMU, retraités, personnes actives)

Tout, très variée, des enfants au vieillard, du cadre au... au point de vue social plutôt cadre moyen ouvrier.

6) Ages des patients ?

Non posée

QUI CONSULTE ?

7) Est-il déjà arrivé que des patients vous parlent de ce qu'ils ont cherché sur Internet ?

Oui, ça a pu.

8) Sinon, posez- vous la question ?

Non.

9) Quels types de patients parmi les vôtres consultent le plus le net ?

C'est plutôt les cadres moyens, peu d'immigrés... cadres moyens jeunes plutôt.

10) Dans ceux qui vont sur le net, quels types de pathologies sont les plus représentées ?

Je n'en ai absolument aucune idée... c'est un peu toutes, mais ils ne vont pas y aller pour une rhinopharyngite, mais dès qu'il y a un symptôme qui leur paraît hors du commun, inhabituel.

CONSEQUENCES :

11) Si oui, viennent-ils avec leur diagnostic ?

Ça arrive oui.

12) Quel est leur état d'esprit ?

Souvent avec une certaine inquiétude parce qu'ils ne savent pas interpréter, ils interprètent au plus grave.

13) Est-ce que cela amène plus de questions de la part des patients sur leur pathologie ?

Oui, probablement oui.

14) Vous remettent-ils en question ? vous mettent-ils en porte-à-faux ?

Je n'ai pas eu l'impression, parce que j'argumente !

15) Au contraire, vous demandent-ils plus de leur expliquer ce qu'ils ont lu ?

Non pas trop parce qu'à partir du moment où j'argumentais, je leur dis « c'est ça » ou « c'est pas ça » non. Ils peuvent demander un « pourquoi ? » ou un « est-ce que ? » mais c'est assez bref.

VOTRE OPINION :

16) Pensez vous que les patients qui ont cherché sur le net ont moins confiance en leur médecin ?

Non je ne crois pas.

17) Quelle est leur implication dans la gestion de leur pathologie ?

Peut être que si ça corrobore ce qu'on leur a dit, ça va les motiver un peu plus. On peut penser aussi qu'à partir du moment où ils vont voir sur Internet c'est qu'ils ont un certain investissement.

18) Pensez vous que les sites médicaux soient bénéfiques dans la prise en charge des pathologies ?

Ça se discute...parce que même nous ça nous arrive d'aller voir, s'il n'y a pas une interprétation médicale par quelqu'un qui connaît la pathologie, c'est un petit peu difficile de faire la part des choses, de faire le tri, en fait.

19) Que pensez vous du contenu des sites médicaux ?

Des sites grand public ?

C'est de la vulgarisation souvent, ou alors c'est un peu trop pointu et ils ne comprennent pas.

A L'AVENIR...

20) Incitez-vous les patients à se documenter sur Internet ?

Non.

21) Sinon comptez-vous le faire ?

Non.

22) Vous paraît-il intéressant de l'utiliser comme moyen de communication avec les patients (résultats d'analyses, évolution clinique...) ?

Non je ne vois pas l'intérêt.

23) Racontez moi la dernière fois que vous avez été confronté à un problème en rapport avec Internet ?

Je n'ai pas de souvenir particulier.

24) Sachant que Internet s'est démocratisé depuis 10ans environ, avez-vous noté une évolution de la relation médecin patient ?

Non, pas particulièrement. Ils arrivent peut être avec un pré diagnostic, avec une orientation, avec une idée, mais pour le reste, je crois que c'est nous qui finissons par avoir le dernier mot.

25) Avez-vous une suggestion ?

C'est un peu touffu... des fois on a un peu de mal à trouver des trucs précis. Des fois il y a des articles qui sont un peu dépassés, un peu vieillots ... un peu touffus quoi !

ENTRETIEN N°16

Dr M (secteur 1)
24/04/2009

GENERALITES :

1) Où travaillez vous ?

A Nanterre.

2) Depuis combien d'années exercez-vous ? quel âge avez-vous ? installé ou remplaçant ?

Depuis 2 ans, j'ai 30 ans, installée depuis 3 mois.

3) Utilisez vous Internet personnellement ?

Oui.

4) Connaissez vous le logo HON code ?

Non.

5) Quel type de patientèle avez-vous? (CMU, retraités, personnes actives)

De tout.

6) Ages des patients ?

35-40 ans

QUI CONSULTE ?

7) Est-il déjà arrivé que des patients vous parlent de ce qu'ils ont cherché sur Internet ?

Oui.

8) Sinon, posez- vous la question ?

Non.

9) Quels types de patients parmi les vôtres consultent le plus le net ?

Les jeunes, plutôt.

10) Dans ceux qui vont sur le net, quels types de pathologies sont les plus représentées ?

... Les pathologies aiguës, ceux qui m'en parlent, c'est quand ils ont mal quelque part et ils disent qu'ils ont regardé.

L'autre fois c'était pour un névrome de Morton...

CONSEQUENCES :

11) Si oui, viennent-ils avec leur diagnostic ?

Y'en a certains oui.

12) Quel est leur état d'esprit ?

Mauvais.

13) Est-ce que cela amène plus de questions de la part des patients sur leur pathologie ?

Oui, je pense oui.

14) Vous remettent-ils en question ? vous mettent-ils en porte-à-faux ?

Je ne sais pas c'est moi qui des fois « psychote », non je ne crois pas.

15) Au contraire, vous demandent-ils plus de leur expliquer ce qu'ils ont lu ?

Oui, ils demandent des explications.

VOTRE OPINION :

16) Pensez vous que les patients qui ont cherché sur le net ont moins confiance en leur médecin ?

Non, je ne pense pas.

17) Quelle est leur implication dans la gestion de leur pathologie ?

Du coup ils sont bien impliqués...

18) Pensez vous que les sites médicaux soient bénéfiques dans la prise en charge des pathologies ?

Oui.

19) Que pensez vous du contenu des sites médicaux ?

Des sites grand public ?

Oui

Je pense que ce n'est pas mal, il y a des petits résumés, après je ne vais pas voir dans les détails, y a peut être des conneries ...

A L'AVENIR...

20) Incitez-vous les patients à se documenter sur Internet ?

Non.

21) Sinon comptez-vous le faire ?

Je ne le fais pas mais pourquoi pas... j'essaie de leur donner des infos.

22) Vous paraît-il intéressant de l'utiliser comme moyen de communication avec les patients (résultats d'analyses, évolution clinique...) ?

Pourquoi pas mais il faudrait avoir une boîte spéciale, et consulter tout le temps, alors que le téléphone au moins... parce que là s'ils envoient sur une boîte mail et que nous on ne regarde pas, ils vont croire qu'on a vu et ...

23) Racontez moi la dernière fois que vous avez été confronté à un problème en rapport avec Internet ? l'histoire du Morton ?

Je n'ai pas eu vraiment de problème mais la nana elle venait pour une douleur au niveau du pied, elle a dit « oh j'ai regardé un peu sur internet, ça pourrait peut être être ça », elle m'a dit ça mais elle m'a laissée faire, ça s'est bien passé.

24) Sachant que Internet s'est démocratisé depuis 10ans environ, avez-vous noté une évolution de la relation médecin patient ? non posée.

25) Avez-vous une suggestion ?

Non.



6.3 Annexe 3 – Le Logo HON@CODE :

Le HON code oblige les sites Web certifiés à respecter et présenter les informations suivantes sur leur site :

1. Autorité

Indiquer la qualification des rédacteurs

2. Complémentarité

Complémenter et non remplacer la relation patient médecin

3. Confidentialité

Préserver la confidentialité des informations personnelles soumises par les visiteurs du site

4. Attribution

Citer la/les source(s) des informations publiées et dater les pages de santé

5. Justification

Justifier toute affirmation sur les bienfaits ou les inconvénients de produits ou traitements

6. Professionnalisme

Rendre l'information la plus accessible possible, identifier le webmestre, et fournir une adresse de contact

7. Transparence du financement

Présenter les sources de financements

8. Honnêteté dans la publicité et la politique éditoriale

Séparer la politique publicitaire de la politique éditoriale » [23]

Un amendement a été voté le 5 mars 2009 qui invite les sites internet sur la santé à faire figurer des liens avec des sites institutionnels sur leur page d'accueil [21].

6.4 Annexe 4 – Extraits pages Internet

LES 10 REGLES DES PRO-ANA - Mozilla Firefox

Fichier Édition Affichage Historique Marque-pages Outils ?

file:///H:/Travail Debo/thèse/thèse/bibliographie/les-10-regles-des-pro-ana-t7.htm

Les plus visités Hotmail Personnaliser les liens Windows Media Windows

Annances Google

Ana , pro-ana , bolér

Patchs MAIGRIR -30kg/ 10€
Incroyable! Si vous maigrissez trop vite mettez vos patchs 1 jour sur 2
www.phytolabel.com

MAIGRIR vite de 10-30kg ?
100% Efficace donc 100% Garanti ! - 60% pour vous permettre de tester
www.institut-dulac.com

Plus ! Plus !

Annances Google

Auteur

Admin
Admin

Messages: 8
Date d'inscription: 28/09/2007

Sujet: LES 10 REGLES DES PRO-ANA Sam 29 Sep - 21:10

Les 10 commandements d'une pro-ana :

1. Si tu n'es pas mince, tu n'es pas attirante.
2. Être mince est plus important qu'être en bonne santé.
3. Tu dois t'acheter des vêtements étroits, couper tes cheveux, prendre des pilules diurétiques, jeûner,... Faire n'importe quoi qui puisse te rendre plus mince.
4. Tu ne mangeras point sans te sentir coupable.
5. Tu ne mangeras point de nourriture calorique sans te punir après coup.
6. Tu compteras les calories et restreindras tes apports.
7. Ce que dit la balance est le plus important.
8. Perdre du poids est bien / en gagner est mauvais.
9. Tu ne peux jamais être trop mince.
10. Être mince et ne pas manger sont les signes d'une volonté véritable et de succès.

Pour les néophytes : Ana = anorexie - Mia = boulimie

LES 10 REGLES DES PRO-ANA

Page 1 sur 1

Permission de ce forum: Vous ne pouvez pas répondre aux sujets dans ce forum

Ana , pro-ana , bolémique : presentation+carnet alimentaire : ana , bolemia , ... tout est ici

Créer un forum | © phpBB | Forum gratuit d'entraide | Signaler un abus | Avoir un blog gratuit

Achat de Produit Minceur En Ligne - Maigrir Rapidement et Durablement - Mozilla Firefox

file:///H:/Travail Debo/thèse/thèse/bibliographie/achat-produit-minceur.htm

LES 10 REGLES DES PRO-ANA

Achat de Produit Minceur En Lign...

Achat produit minceur : livraison vers le monde entier avec FEDEX - Achat produit minceur en ligne

ACCUEIL | FONCTIONNEMENT | INGREDIENTS | FAQ | COMMANDE | CONTACT


Hoodia

Amaigrissant Naturel

Formule Coupe Faim
Totalement Saine et Efficace!


Hoodia Gordonii Pure en Provenance de l'Afrique du Sud

Achat du Produit Minceur
HOODIA



Comme présentée sur :
OPRAH, 60 minutes, Today
Show, MSNBC et CBS


Hoodia a attiré l'attention
de tous les médias. Cliquer
pour lire ce qu'ils racontent
sur cette fabuleuse plante
(anglais) :



Achat du produit minceur :
Hoodia

Livraison dans le Monde Entier


Paiement 100% Sécurisé
Nous acceptons la majorité des cartes de crédit




Samedi, 07 Novembre,
2009Vendredi, 02 Octobre,
2009

Accueil
Fonctionnement
Ingrédients
Questions Fréquemment
Posées (FAQ)
Témoignages
Commander
Contact

Veuillez Sélectionner la Quantité de Votre Commande

QUANTITÉ	DOSAGE	PRIX
 UNE Bouteille	1 Mois d'Approvisionnement	\$54.95 (44 Euro)



Achat de Produit Minceur En Ligne - Maigrir Rapidement et Durablement - Mozilla Firefox

file:///H:/Travail Debo/thèse/thèse/bibliographie/achat-produit-minceur.htm

LES 10 REGLES DES PRO-ANA

Achat de Produit Minceur En Lign...

Hoodia a attiré l'attention de tous les médias. Cliquez pour lire ce qu'ils racontent sur cette fabuleuse plante (anglais) :

BBC

CBS NEWS

MSNBC

Des millions de personnes utilisent Hoodia pour maigrir **Pourquoi pas vous ?**


Vous êtes satisfait ou remboursé!

CLICK HERE TO ORDER NOW!

VISA MasterCard

AMERICAN EXPRESS Discover Club International

Veillez Sélectionner la Quantité de Votre Commande

QUANTITÉ	DOSAGE	PRIX
<input type="radio"/>  UNE Bouteille	1 Mois d'Approvisionnement	\$54.95 (44 Euro)
<input checked="" type="radio"/>  TROIS Bouteilles	3 Mois d'Approvisionnement	\$139.95 (112 Euro)
<input type="radio"/>  SIX Bouteilles	6 Mois d'Approvisionnement	\$229.95 (183 Euro)

Commander

Toutes les commandes sont traitées et envoyées dans les 24 heures et la livraison se fait par partout dans le monde.

Lesley Stahl
Correspondante "60 Minutes"
"Imaginez vous sans appétit toute une journée sans ressentir aucun effet indésirable engendré par les gélules d'amaigrissement habituels comme les crampes d'estomac ou l'accélération du rythme cardiaque..."

Achat de Produit Minceur Hoodia

Satisfait ou Remboursé!

Yerba Slim
Formule Naturelle Pour Amaigrissement

Terminé

BIBLIOGRAPHIE

7 **BIBLIOGRAPHIE**

- 1) LUCAS J., Bulletin de l'ordre des médecins, *Internet santé : certification pour l'information de qualité*, janvier 2008, page 4.
- 2) CHASSORT A., rapport adopté du conseil de l'ordre des médecins, *Exercice médical et Internet : principes généraux*, octobre 2000.
- 3) FORKNER-DUNN J., PhD, *Internet-based patients self-care: the next generation of care delivery*, Oakland Journal of medical Internet research, Apr-Jun 2003 v.5 (2).
- 4) VANWELDE C. *Un malade bien informé est-il un meilleur malade ? La place de la relation médecin patient*. Louvain med.2000. 119: S440-445.
- 5) RAWAL N., HADDAD N. *Use Of Internet In Infertility Patients*. The Internet Journal of Gynecology and Obstetrics. 2006. Volume 5 N°2.
- 6) *La recherche d'informations médicales sur Internet par les patients inquiète les médecins. Ils ont tort*. Mise à jour le 02/09/2007. http://www.pratiquesensante.info/index.php?option=com_content&task=view&id=511&Itemid=48
- 7) *Information from the Internet and the doctor-patient relationship: the patient perspective – a qualitative study*. Consulté le 06/03/2008 <http://www.biomedcentral.com/1471-2296/8/47>.
- 8) HARDLEY M., *Internet et société : reconfigurations du patient et de la médecine ?* Sciences sociales et santé, mars 2004, vol 22, n°1, p 21-43.
- 9) CYMES M. *Internet et la santé : danger ou allié ?* Comment ça va bien merci, 9 février 2008 [Emission de radio, Europe n°1]
- 10) HAS : *Internet santé et vos patients*, Mars 2008, www.has-sante.fr.
- 11) STEVENSON F.A., KERR C., MURRAY E. et al. *Information from the internet and the doctor-patient relationship: the patient perspective- a quality study*. BMC family practice2007, 8:47.

- 12) NABARETTE H., *l'Internet médical et la consommation d'information par les patients*, Réseaux, édition Lavoisier, 2002, 310p. , p 249 -286.
- 13) ULLRICH P.F., VACCARO A., *Patient education on the Internet, opportunities and Pitfalls*. Spine, 2002, volume 27, n°7, p 185-188.
- 14) CHESNAIS G., LANSAC J. Mémoire d'une sage-femme, Tours, *Internet pour la femme enceinte ?* 2007, 56p.
- 15) *Comment trouver les bonnes réponses ? www.santepratique.fr* (prospectus salle d'attente diffusé en Novembre 2008)
- 16) Institut Ipsos, *statistiques Internet*, dernière visite 07/10/2009.
<http://www.ipsos.fr/Canallpsos/articles/2900.asp?rubId=23>
- 17) ROMAIN, Jules, *Knock ou le triomphe de la médecine*, 1923.
- 18) MOUTEL G., *Du bon usage d'Internet par les patients et sa place dans la relation soignants soignés* , Laboratoire d'éthique médicale et de médecine légale, Faculté de Médecine Paris 5, Université René Descartes, & Société Française et Francophone d'Ethique Médicale.
- 19) Bibliomed, *Qu'est-ce que la recherche qualitative à l'ère des essais randomisés ?* Fév. 2003, n°294
- 20) BRITTEN N. *Qualitative Research: Qualitative interviews in medical research*. BMJ 1995; 311: 251-253.
- 21) BADER J M. et JOUAN A. *L'exposition des sites web de santé inquiète les autorités*, Le Figaro, 08/03/2009, p 12.
- 22) BADER J M. *Le figaro SFR lance un service médical sur mobile. Docteurcllic.com* Le Figaro. 08/03/2009.
- 23) HON @ code, consulté le 15/01/2008,
http://www.hon.ch/HONcode/Pro/visitor_safeUse_f.html

- 24) Institut Médiamétrie, *La fréquentation des sites internet français, classement cybereStat des sites souscripteurs de l'étude Médiamétrie-estat* MAI 2009. www.mediametrie.fr.
- 25) Encyclopédie en ligne, www.wikipédia.fr
- 26) Le magazine de la santé, site accessible en Novembre 2009 <http://www.france5.fr/magazinesante/>
- 27) IVERSON S.A., DO et Al. *Impact of internet use on health related behaviours and the patient physical relationship: a survey based study and review*. JAOA. Vol 108. N°12. Décembre 2008. 688-711.
- 28) Le Centre de Référence sur les Agents Tératogènes, rubrique *le CRAT*, mise à jour 3 juin 2009, www.lecrat.org
- 29) Institut Pasteur Lille, rubrique *en savoir plus* octobre 2009, www.pasteur-lille.fr
- 30) CISMeF, rubrique *qui sommes nous ?* consulté le 05/10/2009, www.chu-rouen.fr/cismef
- 31) Orphanet, rubrique *qui sommes nous ?* Consulté le 05/10/2009, www.orphanet.ch
- 32) Site de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, www.ameli.fr
- 33) Encyclopédie médicochirurgicale en ligne, www.em-consulte.com
- 34) Haute Autorité de Santé, rubrique *Historique*, octobre 2009. www.has-sante.fr
- 35) AFSSAPS, 2009, <http://www.afssaps.fr/L-Afssaps/Qui-sommes-nous>.
- 36) Magazine Prescrire, www.prescrire.org
- 37) Ligue contre le Cancer, www.ligue-cancer.net
- 38) BADER J.M., *Quand Dr House influence les malades*, Le Figaro en ligne, 09/09/2009.

PAGE DU PERMIS D'IMPRIMER

Vu :

Le Président de Thèse
Université
le Professeur



Vu :

Le Doyen de la Faculté de Médecine
Paris Diderot - Paris 7
Monsieur le Professeur Benoît SCHLENNER



YU ET PERMIS D'IMPRIMER
Pour le Président de l'Université Paris Diderot - Paris 7
et par délégation

Le Doyen



Benoît SCHLENNER

INTERNET A-T-IL CHANGE LA RELATION MEDECIN PATIENT DU POINT DE VUE DU MEDECIN GENERALISTE?

Thèse de médecine générale, 2009, Paris

Déborah Cohen (Rouah)

INTRODUCTION : Internet est devenu depuis plus de 10 ans un moyen de communication et d'information extraordinaire, illimité et très facilement accessible. L'émergence de sites médicaux pose quelques problèmes quant à la pertinence et à la véracité des informations diffusées. L'objectif est de savoir s'il y a eu un changement de la relation MP du point de vue du médecin généraliste.

METHODE : Etude qualitative avec entretiens semi dirigés auprès de 16 médecins généralistes. Le questionnaire est fait de 5 parties :

- Généralités.
- Qui consulte ? quel type de patients ?
- Conséquences : y'a t'il un retentissement sur le comportement en consultation ?
- Votre opinion : ce que pensent les médecins de ces changements.
- A l'avenir...vont ils changer des choses ? ont-ils des suggestions ? anecdotes.

RESULTATS : Les médecins interrogés travaillent dans des milieux diverses avec une population variée. La majorité des médecins ont été confrontés à la question d'Internet en consultation, les jeunes et les catégories socioprofessionnelles supérieures sembleraient consulter internet pour des pathologies en général sévères ou rares. Internet permet au patient de poser des questions sur sa pathologie. Les « jeunes » médecins se sentent plus souvent remis en question que les médecins expérimentés. Les médecins pensent que les patients n'ont pas moins confiance, que leur implication dans la prise en charge est bonne, que les sites médicaux sont bénéfiques à condition que l'information soit juste et compréhensible, et qu'on trouve de tout sur internet. La dernière partie relate les anecdotes et les suggestions.

CONCLUSION : la relation MP a changé dans l'ensemble pas seulement à cause d'internet mais à cause des changements de comportement. Il faut mettre en garde les patients qui ne savent pas toujours où chercher et tombent sur des informations alarmistes voire dangereuses. Nous devons toujours garder l'esprit critique vis-à-vis de ce qu'on lit.

MOTS CLEFS : Internet, relation médecin patient, blogs, sites médicaux, médecine générale

PRESIDENT DE THESE : Pr Enrique CASALINO (chef de service des urgences, hôpital Bichat)

DIRECTEUR DE THESE : Dr Laurence BAUMANN, Médecin généraliste.